

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Вищого навчального закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року № 152-Н**

Форма № П-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Інститут економіки, управління та інформаційних технологій
Форма навчання заочна
Кафедра правознавства

Допускається до захисту

Завідувач кафедри _____
(підпис)

Г. В. Лаврик
(ініціали, прізвище)

« ___ » _____ 2020 р.

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

**на тему «ВЗАЄМОДІЯ СУСПІЛЬСТВА ТА ВЛАДИ У СФЕРІ
ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»**

*спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітня програма «Публічне адміністрування»*

Виконавець роботи: Сірда Інна Михайлівна

(підпис, дата)

Науковий керівник: Волошина Яна Леонідівна

(підпис, дата)

Рецензент: Галич Олександр Анатолійович
(прізвище, ім'я, по батькові)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3-6
РОЗДІЛ 1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ СУСПІЛЬСТВА ТА ВЛАДИ У СФЕРІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ.....	7
1.1. Теоретико-правові погляди на взаємодію суспільства і влади в сфері публічних послуг.....	7-17
1.2. Поняття та основні форми взаємодії суспільства і влади в сфері публічних послуг.....	17-32
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ СУСПІЛЬСТВА ТА ВЛАДИ У СФЕРІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ.....	33
2.1. Суспільство та влада: особливості взаємодії в умовах сьогодення.....	33-46
2.2. Принципи взаємодії суспільства та влади щодо надання публічних послуг в сучасних умовах.....	46-51
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ВЗАЄМОДІЇ СУСПІЛЬСТВА ТА ВЛАДИ У СФЕРІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ.....	52
3.1. Перспективи взаємодії суспільства і органів державної влади в контексті надання публічних послуг.....	52-60
3.2. Шляхи вдосконалення механізму взаємодії суспільства і влади в сфері публічних послуг.....	60-71
ВИСНОВКИ.....	72-79
ПЕРЕЛІК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80-87
ДОДАТКИ.....	88-91

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Питання побудови моделі відносин між владою і суспільством у сучасній юридичній науці набуло особливого значення. Молодь також відіграє особливу роль у соціальних процесах відносин, які не відіграють ні найменшого місця у побудові сильної демократичної та соціальної держави. Тому лише комплексний та поглиблений аналіз співпраці у сфері формування та реалізації політики відносин уряд-суспільство буде актуальним і в майбутньому вимагатиме повного наукового обґрунтування. Ця галузь досліджень представляє не лише науковий, але й практичний інтерес. Адже позитивні результати в процесі побудови чітких відносин досягаються у випадку партнерства між державною владою та суспільством. Крім того, головним завданням розвитку держави є формування специфічних принципів взаємодії державних органів влади та суспільства, які створюють можливості для подальшого розвитку органів державної влади і інститутів громадянського суспільства. Однак зміни повинні відбуватися не лише у структурі державних установ, але й у свідомості їх працівників та громадян як бенефіціарів державних послуг. Варто зазначити, що як у вітчизняній так і в зарубіжній науковій літературі простежується значна увага зі сторони різних науковців щодо взаємодії влади та суспільства у публічних процесах.

Огляд наукових джерел. Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчив, що проблема вимагає всебічного вивчення, їй присвятили свої наукові роботи такі дослідники як: В. Авер'янов, О. Антонова, І. Артеменко, О. Бабінова, А. Богданов, І. Венедіктова, Р. Войтович, Л. Герасіна, А. Грабовська, О. Зарічний, Н. Калинець, В. Кафарський, Н. Колоколов, І. Кондратенко, О. Корнієвський, О. Крутій, М. Лахижа, Є. Легеза, А. Матійчук, М. Месюк, В.

Мирончук, Т. Плахтій, А. Сафонов, В. Сороко, В. Тимошук, В. Цветков, Ю. Шаров та багато інших. Переважна більшість авторів акцентують увагу на конкретних аспектах такої взаємодії чи здебільшого обмежуються вивченням співпраці окремих випадків взаємодії суспільства та влади у процесі надання публічних послуг. Варто додати, що більшість вітчизняних дослідників залишають поза увагою стан розвитку інститутів українського суспільства, визначення конкретних дієвих та успішних механізмів їх взаємодії з владою та пропозицій усунення перешкод для майбутнього налагодження такої взаємодії, особливо в сучасних умовах орієнтації на європейський простір. Викладене вище підтверджує потребу розвитку теоретичної бази щодо даного питання, визначення можливих шляхів підвищення ефективності взаємодії у цій сфері.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є надання загального теоретичного та практичного обґрунтування взаємодії органів державної влади та суспільства у формуванні та здійсненні державних послуг, а також надання деяких пропозицій та шляхів вдосконалення цього процесу у сучасних умовах.

Для досягнення цієї мети були визначені наступні завдання дослідження:

- аналізувати концептуальні основи дослідження взаємодії органів державної влади та суспільства при здійсненні державних послуг;
- дати чіткий опис змісту та форм взаємодії державних органів влади та суспільства у сфері державних послуг;
- охарактеризувати основні принципи взаємодії органів державної влади та суспільства за сучасних умов;
- визначити шляхи оптимізації взаємодії між суспільством та владою;
- виділити участь громадськості у здійсненні публічної влади як основу взаємодії держави та суспільства;

– вивчити зарубіжний досвід взаємодії органів державної влади та суспільства.

Об'єкт дослідження – це суспільні відносини, що виникають у випадку взаємодії публічної влади і суспільства.

Предмет дослідження становлять аспекти взаємодії та участі громадськості з державною владою у сфері публічних послуг.

Методи й інформаційна основа дослідження. Методи дослідження зумовлюються передусім предметом дослідження. Теоретичною та методологічною основою дослідження складає комплекс методів, які дають змогу систематизувати емпіричну інформацію, провести аналіз стану та подальших перспектив розвитку взаємодії влади і суспільства.

У процесі дослідження використовувалися як загальні так і спеціальні наукові методи: діалектичний метод, герменевтичний метод, феноменологічний, системного аналізу, структурний, синергетичний, функціональний, історичний методи, метод сходження від абстрактного до конкретного, метод порівняння.

Діалектичний метод дозволяє висвітлити поступальний розвиток взаємодії участі влади та суспільства як основу їх діалогу, особливо крізь призму їх партнерства. Герменевтичний метод допомагає тлумачити й інтерпретувати нормативно-правові акти та встановити їх відповідність з правовою сутністю участі та взаємодії суспільства і влади. Метод системного аналізу узагальнює наукові концепції щодо питань взаємодії органів державної влади та суспільства у сфері публічних послуг.

Системний метод дає змогу розглянути структурні елементи соціальної взаємодії суспільства і влади. Структурний метод передусім для згрупування форм участі такої взаємодії. Синергетичний метод застосовується у випадку виокремлення окремих аспектів участі громадськості у державному житті.

Функціональний метод слугує для виявлення значення участі суспільства, визначення сутності взаємовідносин влади і суспільства.

Саме тому, застосовуючи вище наведені та інші методи дослідження дозволило гарантувати цілковиту об'єктивність дослідження взаємодії влади і суспільства, а також реалізувати усі поставлені завдання.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що положення цієї роботи можуть бути використані пізніше:

- у здійсненні наукових досліджень щодо взаємодії органів державної влади та суспільства, їх взаємодії у сфері державних послуг;
- практична діяльність органів державної влади та інститутів суспільства;
- при написанні навчальних посібників, інших праць, монографій з цих питань взаємодії державних органів влади та суспільства;
- а також інші окремі дослідження на цю тему.

Структура та обсяг дослідження. Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, переліку інформаційних джерел та додатків. Повний обсяг магістерської роботи становить 91 сторінку. Перелік інформаційних джерел складається з 66 найменувань.

РОЗДІЛ 1

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ СУСПІЛЬСТВА ТА ВЛАДИ У СФЕРІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

1.1. Теоретико-правові погляди на взаємодію суспільства і влади в сфері публічних послуг

Перш ніж перейти безпосередньо до основ поглядів дослідження варто розпочати зі встановлення саме сутності поняття «взаємодія» суспільства і влади. Питанню дослідженню проблематики взаємодії влади та суспільства присвячується чимала кількість робіт як зарубіжних так і українських науковців. Усі вони мають різні погляди щодо можливих методів та форм взаємодії проте усі вони визнають важливість такої взаємодії в демократичній та соціальній державі [9, с. 5].

Так, у сучасних умов вже є багато форм та прикладів ефективної взаємодії влади та суспільства у публічній сфері. При чому кожна конкретна країна реалізує власні принципи та методи такої взаємодії, хоча й не у всіх випадках успішно. До того ж у тому чи іншому вимірі переважає завжди національна специфіка та власний менталітет а тому кожна держава має власний унікальний набір економічних, політичних та соціальних умов такої взаємодії.

Слід зауважити що не дивлячись на те що поняття «взаємодія» доволі давно уже введено у науку та широко використовується в нормативно-правових актах проте варто констатувати, що на практиці, воно трактується доволі неясно та доволі розпливчато. Як наслідок, чимало науковців не піддають його всебічному науковому дослідженню [29].

Взаємодія є більш широким та загальним терміном який позначає безпосередньо процес непрямого впливу об'єктів, що спричиняє їхній певний взаємовплив та координацію [14]. Тобто, взаємодія – це термін, який позначає спільну дію кількох об'єктів чи суб'єктів, за якої кінцевий результат спрямовується та впливає на кожного суб'єкта, який впливає один на одного. В загальній теорії взаємодія здійснюється по відношенню однієї людини до іншої як до суб'єкта, де є своя система взаємодії. У соціальній філософії та психології даний термін означає взаємозв'язок не тільки людей, що впливають одне на одного, а й груп, організацій тощо, які в одній групі впливають на поведінку, спільну діяльність членів.

Як зазначає О. Бабінова, взаємодія є постійною співпрацею у вирішенні як повсякденних питань так і значущих питань, за якої обидві сторони діють відкрито та прозоро. Як наслідок відбувається взаємовплив одного елементу зв'язку на інший. При взаємодії влада мусить шукати компроміс у відносинах і застосовувати різноманітні механізми та форми. В цьому має бути зацікавлена кожна сторона, проте в будь-якому випадку ініціатива повинна виходити з боку владних структур [9, с. 6].

Також О. Бабінова додає, що сама влада повинна бути ініціатором зародження умов для перетворення громадськості на суб'єкта управління, на того, хто саме і здійснює владу в державі. Проте, так як суспільство в такий спосіб отримує владу та постає її джерелом, то органи влади не у кожному випадку сприймають реалізацію співпраці з населенням, зводячи до формальності такі зустрічі.

Взаємовплив має суттєві наслідки як для влади, так і для громадськості та суспільства. Влада впливає на громадськість – створює певні умови для участі громадськості під час прийняття рішень тощо. При цьому суспільство також має дійсний та реальний вплив на владу та її діяльність: одне впливає з

іншого, у різних випадках влада і суспільство виступають то об'єкти, то суб'єкти діяльності по відношенню один до одного [9, с. 6].

Натомість О. Антонова визначає взаємодію як неодмінну умову функціонування системи в певному середовищі, де відбуваються численні інформаційні обміни, спрямовані на досягнення рівноваги між системою й середовищем. Для належного забезпечення гармонійної взаємодії органів влади з суспільством, потрібно, щоб в системі державного управління реалізовувалася його аналітична функція [7].

Однією з важливих форм взаємодії є політична взаємодія, тобто це певне відношення до політики як такої та її індивідуальних характеристик (наприклад, влади). У цьому випадку це складова соціальної взаємодії, яка охоплює різні види діяльності суб'єктів політичного процесу. Так, В. Мирончук та В. Храмов (українські політологи) наголошують на необхідності розмежування соціально-політичних відносин та відносин у політиці. Вони підкреслюють, що соціально-політичні відносини – це тип спілкування між колективними учасниками взаємодії, який стає політичною структурою суспільства. Її інституційна підтримка – політична система суспільства, яка у своєму функціонуванні більш-менш відчужена від конкретних індивідів [38].

Слід зазначити, що сучасна демократична держава та суспільство постійно сходяться, досягаючи тим самим громадянського діалогу двох найважливіших соціальних утворень. Громадяни держави – формулюють нагальні проблеми суспільства і звертаються до держави своїми вимогами, пропозиціями, ініціативами, отримуючи законні засоби для їх реалізації. Держава як спеціальний апарат управління суспільством звертається до неї з таких питань: вивчення громадських ініціатив, правове регулювання діяльності громадських об'єднань, субсидійна підтримка соціально незахищених груп населення, матеріальна та організаційна допомога неурядовим організаціям – асоціації, фонди, спілки, асоціації, клуби тощо. Громадянське суспільство,

зберігаючи певну автономію, тісно пов'язану з державою, бере комплексну та глибоку участь, доповнюючи одне одного [24].

При чому, взаємозв'язок соціальної, правової держави та громадянського суспільства має декілька аспектів. З одного боку, громадянське суспільство покликане запобігати партократичним, тоталітарним тенденціям державної влади. Попри те, що контроль у громадянському суспільстві не зводиться до однієї так званої графі: «одні працюють, а інші контролюють».

Взагалі, сама ідея контролю, яка проводиться суспільством, громадянами або окремими групами більш глибока та заснована на прозорості та відкритості всієї системи функціонування владних інститутів, їх відповідного правового забезпечення, що як наслідок унеможлиблює приховування недостовірної інформації.

Структура, характер та форми взаємодії органів державної влади разом з суспільством показують істинні та реальні цілі та мету такої взаємодії, прагнення змінити систему зв'язків, напрями можливої поведінки, тенденції майбутнього політичного та державного курсу, нову природу зв'язків та характеру державно-управлінських рішень [8].

«Національна стратегія в сприянні розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016 – 2020 роки» [5] вказує те, що тільки активне та розвинене громадянське суспільство вважається досить важливим елементом правової та соціальної держави і становить ключову роль при реалізації та прийнятті нових суспільних змін в житті держави, при керівництві та управлінні державними справами, прийнятті важливих питань державного та місцевого значення, розробці дієвих та результативних державних програм по різних напрямкам, розв'язанні політичних, соціально-економічних та гуманітарних проблем. Досвід інших держав показує, що розвинене громадянське суспільство при відповідній системній державній підтримці дає можливість додатково залучати людські, фінансові й технічні ресурси задля надання соціальних благ та

соціально значущих послуг, децентралізації місцевого, а також значно підвищенню якості, при цьому скорочуючи державні видатки та запобігаючи корупційній складовій.

Історично відносини між суспільством і державою завжди були досить складними та неоднозначними, а громадянське суспільство завжди було під тиском уряду. Тому така конструкція є відносно незалежною, поки держава залишається толерантною та нейтральною до такої незалежності. Водночас жодна держава ні в якому разі не може розвиватися далі без незалежного та вільного формування громадянського суспільства, яке виступає як свого роду контроль політичної влади. Ось чому держава і суспільство існують у формі суперечливих взаємодій, які залежать від рівня розвитку громадянського суспільства та його впливу на інститути влади в країні. Оптимальний союз і компроміс є показником ефективності державного управління та самого державного механізму, що гармонізує поєднання приватних та державних інтересів.

Ми маємо погодитися з науковцями, які стверджують, що так званий «розвиток інститутів громадянського суспільства та його взаємодія з державними органами» став основною тенденцією розвитку провідних країн. Одночасно інститути поступово рухаються та замінюють державні установи. Це впливає як на ефективність державного управління, так і на економічну ефективність. Соціальна та державна структура майбутніх країн-лідерів, ефективність їх політики безпосередньо залежатимуть від розвитку інститутів громадянського суспільства. Можна навіть припустити, що життєздатність основних держав буде забезпечена ступенем розвитку цих інституцій. Це дуже важлива нова модель для розвитку глобальних процесів: роль інститутів громадянського суспільства стає не лише важливою, але й вирішальним фактором у політичному, економічному, науковому та технологічному розвитку країни [5].

Слід визнати, що держава та суспільство завжди були взаємопов'язаними явищами. Це означає, що держава є виконавцем волі суспільства і що для цього їй надаються відповідні інструменти для управління державними справами. Як результат, суспільство розташоване, так би мовити, над державою.

Проте так чи інакше, взаємодія громадянського суспільства і держави проявляється в ряді таких ознак:

- 1) слугує своєрідною платформою та соціальною основою держави, не існує поза її межами;
- 2) розвиток йде в полі взаємодії із державними інституціями через партії, вибори чи через представницькі органи;
- 3) впливає на створення і функціонування державних органів у своїх інтересах (наприклад, певна частина партій діє через парламентські фракції);
- 4) вимагає від держави захисту та захисту життя, здоров'я та безпеки громадян, але не допускає її втручання у їхні приватні інтереси;
- 5) використовує норми права, які встановлені державою у джерелах права – нормативних актах, договорах чи правових прецедентах.

У той же час відносини між суспільством і державою виражаються у збігу цілей і завдань. Формування правової держави та побудова громадянського суспільства мають спільну мету: створення соціальних інститутів, покликаних служити людині, захищати її права, інтереси та свободи. Організація та діяльність основних соціально-політичних, економічних та соціальних структур здійснюються відповідно до основного закону держави [16].

Найбільш основоположним принципом взаємовідносин держави і особи займає відповідальність держави перед особистістю. Слід підкреслити також, що це одна з найважливіших характеристик правової держави. До того ж, відповідальність держави перед особою вважається правовим втіленням свободи та справедливості реальної соціальної дійсності, що є основою

нормального функціонування в режимі демократії, свободи і соціальної справедливості [19].

Як зазначає Ю. Шемшученко: «Правова, соціальна та демократична держава може бути передбачена лише тоді, коли вона взаємодіє, співпрацює з громадянським суспільством, відображає в цілях та напрямках соціального розвитку реальні потреби та інтереси суспільства, його мешканців, її традиції та культура». При цьому, достатньо зрозуміти, що кожна людина з високим рівнем правової та політичної свідомості схильна та повинна вимагати належного рівня ефективності, легальності та функціонування державної влади [44].

З огляду на політичний режим держави, суспільство так і окремо кожна особа може виступати суб'єктом або об'єктом влади. В демократичних державах, де домінують права і свободи людини наявні усі можливості для участі особи та її взаємодії із владою. А вже реалізація можливостей та механізмів, які можуть застосовуватися залежать від самої особистості, її потреби бути активним в політичному житті. Якщо особа засвоїть усі відповідні норми та цінності, вона здатна буде забезпечувати постійне вдосконалення належної владної діяльності та взаємодії з владними органами в своїх власних інтересах [30].

Так чи інакше, серед науковців склалося переконання в існуванні трьох підходів до співвідношення суспільства і держави, їх взаємодії:

1) правова та соціальна взаємодіючи із громадянським суспільством утворює єдину соціальну систему.

2) держава та громадянське суспільство – це різні соціальні системи; першим і правителем є держава, яка здійснює контроль над суспільством.

3) держава та громадянське суспільство – це різні системи, але громадянське суспільство також відіграє ключову роль; водночас держава по відношенню до тієї, яку вона займає, відіграє підпорядковану роль.

Варто додати, що головна роль цивілізованої держави при взаємодії із суспільством в першу чергу виражається у тому, що:

- форма, яка створює та організовує суспільство, започатковує умови для його розвитку;
- виконує та представляє спільні публічні інтереси кожного члена суспільства;
- установлює звід правил, котрих повинні дотримуватися громадяни і громадські об'єднання;
- реалізує принцип невтручання у приватну сферу суспільства (сім'я, побуту, культура), порушення вказаного принципу відбувається у виняткових випадках та здійснюється виключно задля забезпечення громадської чи національної безпеки;
- надання необхідного захисту суспільству, котре якраз існує в межах території (відповідно забезпечуючи соціальну безпеку громадян);
- де-юре забезпечує здатність особи бути власником (володіти, користуватися чи розпоряджатися), створювати громадські об'єднання, організації, підприємства, займати активну участь у політиці;
- держава установлює фактичні рамки регулювання відносин у громадянському суспільстві, що визначається конституцією, законами та іншими нормативними актами, в тому числі і міжнародними) [22].

Кожна правова демократична держава акцент робить на відповідальності державних службовців перед її громадянами, при цьому забезпечуючи конкретною системою гарантій [31]:

- 1) відповідальність уряду країни перед представницькими органами влади;
- 2) цивільно-правова, кримінальна та дисциплінарна відповідальність державних службовців за будь-які порушення прав і свобод громадян;

3) наявність процедури імпічменту (притягнення до відповідальності та об'єктивного судового розгляду справ вищих посадовців країни).

Загальним гаслом та основоположною ідеєю, на основі котрої розвивається співпраця державних інститутів та інститутів громадянськості виражається як: «Держава та громадянське суспільство: співпраця в ім'я демократії» [42]. Розвиток суспільства в демократичній державі та відповідна продуктивна співпраця з урядом є умовою розвитку демократичної консолідації, оскільки присутність неурядових організацій у країні та їх активне функціонування вважаються найефективнішими засобами демократичний для захисту інтересів громадян.

Розглядаючи дану тему, то в контексті взаємодії держави та суспільства можна виділити такі критерії та пункти щодо виокремлення такої взаємодії:

- 1) за положенням суб'єктів взаємодії (внутрішня і зовнішня взаємодія, прикладом може бути участь парламентських та непарламентських політичних партій);
- 2) за характером відносин між суб'єктами (консенсус, конкуренція, конфлікт);
- 3) за рівнем взаємодії (центральний рівень – стратегічна взаємодія, регіональний – тактична, місцевий – ситуаційна);
- 4) за терміном взаємодії (перманентна, епізодична) [8].

А тому, розглядаючи країни демократичного транзиту, то становлення громадянського суспільства та питання його взаємовідносин із державою є процесами складними та багатоаспектними.

Проаналізувавши окремі аспекти соціального партнерства державної влади та суспільства можна встановити такі загальні положення:

1. Визначення статусу громадянського суспільства як суб'єкта відносин з органами державної влади враховує об'єктивну можливість демократизації державного механізму.

2. Інституційне відокремлення громадянського суспільства від держави визначає взаємну відповідальність та контроль цих двох суб'єктів соціальних відносин.

3. Взаємний соціальний інтерес є загальною доктринальною основою для розвитку партнерських процесів між державою та громадянським суспільством.

4. Продукт гармонійної взаємодії органів державної влади з інститутами громадянського суспільства повинен стати ефективним інструментом зміцнення демократії за верховенства права.

Загалом можна зробити висновок, що інтеграція та взаємодія держави та суспільства в цілому здійснюється не стільки через активний вплив держави на відносини в суспільстві, скільки через правове регулювання публічне право. Відносини між державою та громадянським суспільством можуть приймати різні форми: від конфронтації чи автономного існування до тісної співпраці та повного розмиття кордонів. співпраця не обов'язково веде до кооптації організацій громадянського суспільства з боку держави. Швидше, це створює взаємозалежні відносини між державою та громадянським суспільством. Крім того, місцева влада бере участь у роботі організацій громадянського суспільства: їх часто приймають на роботу або запрошують до співпраці. Можна дійсно вказати на те, що службовці державного муніципального сектора є найбільш активними членами громадських організацій. Подібна залученість окремих осіб відразу в обидва сектора полегшує розвиток контактів і співробітництва, сприяє розмивання меж між локальними владою і громадянським суспільством. Наразі дуже складно та іноді в деяких випадках неможливо провести чіткі межі між публічним сектором, тобто державною владою, та громадянським суспільством, оскільки для вирішення локальних соціальних проблем використовується увесь набір всіх можливих державних і недержавних зусиль і ресурсів. Перетину державного та громадянського можна

зустріти в соціальних, але не в членських організаціях, які часто ґрунтуються на принципах самопомоги та чії члени часто належать до групи, яку вони представляють, хоча емпіричні випадки демонструють: коли виникають розбіжності у влади локального рівня, членські організації покладаються на інституційні механізми співпраці між державою і громадянським суспільством регіонального рівня, яких в Карелії багато. В деяких випадках співпраця організацій громадянського суспільства з державою може не породжувати додаткового контролю з боку держави, а навпаки, приносити їм користь.

Організації громадянського суспільства мають найбільшу здатність впливати на ситуацію при тісному співробітництві з місцевою владою, більше того, коли ролі держави та громадянського суспільства збігаються. Це ставить під сумнів поширене уявлення про різке розмежування держави і громадянського суспільства. Дослідження показує, що такий розподіл так само, як і класифікація організацій громадянського суспільства за функціональною ознакою (політико-пропагандистські та сервіс-орієнтовані) сильно спрощує картину, яка існує в дійсності.

1.2. Поняття та основні форми взаємодії суспільства і влади в сфері публічних послуг

Щодо сфери державних послуг та їх впровадження в процесі взаємодії суспільства та держави, теорія державних послуг виникає і запозичена з досвіду більш розвинених країн, таких як Великобританія, США та інших, отже, у 80 – ті роки ХХ ст. відбувся зсув у пріоритетах державного будівництва, а також у принципах та формах відносин уряду та громадян. Людина, її права та свободи визнаються головною соціальною цінністю, а головним завданням органів

державної влади є надання якісних послуг громадянам. Таким чином, громадяни, що контактують з владою, є не петиціонерами, а споживачами послуг. У цьому випадку держава щодо державних установ фокусується на потребах суспільства, а також у приватному секторі, постачальники послуг орієнтуються на потреби споживача («клієнта»), його вимоги та очікування [57, с. 116].

Багато вчених мають своє бачення та визначення поняття «публічні послуги». Так, Л. Міцкевич вказує, що публічні послуги – це діяльність державного апарату, яка обслуговує платників податків або послуги, що характеризують лише ту сферу державної діяльності, в якій організовано життєзабезпечення населення – містобудування, транспорт, каналізація, водопостачання, освіта, охорона здоров'я тощо. Предмет виконання та надання цих послуг здійснюють органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, державні та комунальні установи [47, с. 32].

Є. Легеза зазначає про те, що публічна послуга – це діяльність органів державного управління, регульована публічним правом, для задоволення суспільних інтересів шляхом розгляду запиту фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акту (рішення, видача дозволів, ліцензії, сертифікати, акти, свідоцтва, реєстрація тощо), спрямовані на забезпечення законних прав та інтересів та / або виконання обов'язків особи згідно із законом шляхом фінансування за рахунок державних коштів [34]. До того ж окремо виділяючи також і поняття електронна публічна послуга – це публічно-владна діяльність суб'єкта публічної адміністрації, який уповноважений надавати публічні послуги, що здійснюється за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій з використанням електронного цифрового підпису без безпосередньої взаємодії із суб'єктом звернення (фізичної чи юридичної особи), яка спрямована на набуття, зміну чи припинення прав, обов'язків та/або задоволення законних інтересів фізичних або юридичних осіб відповідно до

закону, що призводить до певного результату, який проявляється у формі видання адміністративного акту (дозвіл, ліцензія, свідоцтво, реєстрація тощо).

Розуміючи різноманітність підходів до визначення «публічних послуг», варто відзначити соціально значущу діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, бізнесу, установ та організацій під їх керівництвом, спрямовану на задоволення потреб і запитів громадяни, юридичні особи та організації.

Аналізуючи наведені вище концепції, ми можемо запропонувати наступні характеристики утиліти:

- діяльність, спрямована на задоволення потреб фізичних та юридичних осіб;
- здійснюється на замовлення фізичних або юридичних осіб;
- надається безпосередньо під час особистого контакту із заявником;
- має нематеріальний характер і чітку адресу;
- є невід’ємною частиною предметів обслуговування;
- характеризувати мету послуг;
- має соціальне значення;
- через суспільний інтерес;
- забезпечені фінансовими ресурсами від усіх типів державних установ;
- принципи та процедури надання послуг закріплені в нормативних актах.

Серед вчених і дослідників дана проблематика представляє надзвичайно великий інтерес, особливо виявлення змісту поняття «державні послуги», та їх класифікація, а конкретно визначення їх класифікаційних ознак, зокрема предмета. Таким чином, залежно від суб’єкта господарювання, який надає державні послуги, існують такі види державних послуг [62, с. 56 – 57]:

1) державні послуги – це дії державних органів щодо реалізації державних функцій, будь-яка платна послуга, що надається органами влади та створені ними установи, що утримуються за рахунок коштів державного бюджету, зобов'язання яких встановлено законом;

2) управлінські послуги – це зміст функціональної діяльності державного органу щодо розробки та реалізації державної політики з регулювання певної галузі економіки чи соціального життя;

3) адміністративні послуги – це дія органу або його персоналу щодо забезпечення інтересів і свобод фізичних та юридичних осіб у контексті законодавчо визначених процедур здійснення своїх повноважень, визначених нормативно-правовими актами, зареєстрованими у встановленому законодавством порядку;

4) соціальні послуги – це сукупність правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на певні соціальні групи або осіб, які перебувають у складній життєвій ситуації та потребують сторонньої допомоги для поліпшення чи відтворення свого життя, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя;

5) житлово-комунальні (комунальні) послуги – це результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреб фізичних або юридичних осіб у забезпеченні гарячою та холодною водою, водовідведенням, газом та електроенергією, опаленням, а також вивезенням побутових відходів у порядку, встановленому законом.

Крім того, існують послуги, що надаються з ініціативи фізичних осіб і юридичних осіб, і послуги, обов'язковість яких встановлена законом

Це означає, що державні послуги характеризуються публічністю, високою соціальною значимістю, відповідальністю та встановленням гарантій їх надання. У нормативних актах відсутній чіткий поділ послуг на державні та

приватні [62, с. 57]. Для того, щоб з'ясувати ознаки державних послуг, дослідники виділяють такі моменти, як:

- державні служби забезпечують діяльність загального інтересу суспільства;
- державні служби мають необмежену кількість суб'єктів, які ними користуються;
- державні послуги надаються органами державного управління, органами муніципального самоврядування або іншими суб'єктами господарювання;
- державні послуги базуються як на державній, так і на приватній власності [6].

Ключовим і, водночас, найбільш делікатним питанням щодо державних послуг є їх якість. Це складна концепція, що включає такі особливості, як: доступність (фізична та економічна), ефективність (економічна ефективність), ефективність (досягнення запланованої мети надання послуг) тощо. Важко знайти відповідь на питання щодо єдиного та універсального переліку критеріїв оцінки якості державних послуг. На формування критеріїв значною мірою впливає точка зору, позиція, з якої оцінюється якість послуг, а також цілі надання послуг. Таким чином, послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, що перебувають під їх управлінням, відносяться як державні (публічні) послуги.

Що стосується безпосередньої взаємодії державної влади та суспільства у сфері державних послуг, то вони існують у взаємозв'язку і взаємозалежні. Тобто, чим сильніша взаємодія між владою та громадянським суспільством, тим більше інтегрована система державного управління в громадянське суспільство. У юриспруденції існує безліч моделей або форм взаємодії держави

та суспільства. Деякі підходи до цього розуміння заслуговують на особливу увагу.

А. Матійчук зазначає, що взаємодія держави та суспільства відбувається у таких правових формах [36]:

1. Участь інститутів громадянського суспільства у нормотворчій діяльності держави, що забезпечується участю у розробці та обговоренні проектів нормативно-правових актів. Забезпечує участь у розробці та обговоренні проектів нормативно-правових актів. Громадське обговорення проектів нормативно-правових актів є обов'язковим етапом у процесі нормотворчості в системі органів виконавчої влади. Громадські консультації в процесі нормативної творчості організуються з метою залучення громадян до управління державними справами, надання їм вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також для забезпечення публічності, відкритості та прозорості цих органів.

Консультації з громадськістю також повинні сприяти налагодженню систематичного діалогу між виконавчою владою та громадськістю, покращенню якості підготовки та прийняття рішень з важливих питань державного та громадського життя з урахуванням громадської думки, створення умов для участі громадян у розробці таких рішень. Громадські консультації проводяться з питань, що стосуються соціально-економічного розвитку держави та життєво важливих інтересів широких верств населення.

2. Участь інститутів громадянського суспільства у правоохоронній діяльності держави, що забезпечується: передачею повноважень державних органів у повному обсязі; передачею повноважень державних органів частково; громадський контроль.

Це означає, що організації громадянського суспільства також беруть участь у наданні адміністративних послуг на підставі повноважень, покладених на них законом або розпорядженням виконавчого органу. Це також залучення

інститутів громадянського суспільства до надання соціальних послуг; здійснювати громадський контроль за діяльністю органів державної влади у формі громадського моніторингу підготовки та виконання рішень, перевірки їх ефективності, подання експертних пропозицій органам державної влади, формування консультативних органів та спільних експертів, рад, комісій, груп для забезпечення громадської думки при формуванні та реалізації державної політики; реалізація спільних інформаційних проектів, аналітичні дослідження, благодійні та соціальні орієнтації тощо.

Інші науковці визначають, що формами взаємодії держави та громадянського суспільства можуть бути [31]:

- взаємна цілеспрямований вплив держави на громадянське суспільство та громадянського суспільства на державу з певними межами втручання з метою ефективного та результативного виконання своїх завдань та функцій;

- взаємоконтроль, зокрема з боку правозахисних організацій, інституції Уповноваженого з прав людини тощо;

- участь суспільства у здійсненні державної влади шляхом впливу на неї через виборчу систему, засоби масової інформації, а також здійснення влади через органи місцевого самоврядування;

- взаємна відповідальність суспільства і держави;

- співпраця між громадянським суспільством та державою з метою адаптації до реальних умов різних форм власності, включаючи приватну власність на землю;

- співпраця інститутів громадянського суспільства та державних органів у вирішенні внутрішніх соціальних та культурних проблем: охорони навколишнього середовища, розвитку науки, охорони здоров'я, освіти, культури тощо.

При цьому, І. Кресіна вказує на той факт, що відносини громадянського суспільства та влади можна розглядати у вимірі колективізм – індивідуалізм. З одного боку може тяжіти до підкорення і залежності з сильнішої сторони, а з другого боку – до самостійності, автономності від держави та незалежного контролю [59, с. 170 – 176]. На противагу, Т. Белокурова робить висновок, що сьогодні не можливо встановити ідеальну чи універсальну модель поведінки та взаємовідносин між державою та громадськістю.

Щодо взаємодії у сфері публічних послуг між державою та суспільством, то дослідник І. Венедіктова виділяє та класифікує такі форми як [13]:

1) наявність інтересу між державою та третьою особою, тобто публічні послуги, які хоча і надаються на вимогу приватного інтересу, проте мають соціальне призначення, розглядаються суспільством позитивно і гарантовані кожному;

2) публічні послуги надаються, коли потреба викликана поєднанням приватного і публічного інтересів через обов'язки громадянина вчиняти певні дії для власного блага;

3) пов'язується чисто публічним інтересом або державними функціями, які спрямовані на задоволення приватного інтересу.

Так, у вищеперерахованих моделях взаємодії публічний інтерес нерозривно пов'язаний з будь-якою публічною послугою та має суттєве значення для надання якісних послуг громадянам.

Необхідною складовою взаємодії суспільства та влади є їх збалансовані двосторонні відносини, що включають участь громадськості в управлінні державою, що супроводжується систематичним залученням до вирішення соціально важливих питань. На практиці така участь досягається:

1) включенням неурядових організацій (надалі – НУО);

2) громадян у процесах прийняття рішень державними та місцевими органами влади, що згідно з методологією ОЕСР передбачає дві основні сфери, а саме консультування та активну участь.

Процес консультацій – це двосторонні відносини, в яких НУО та громадяни діляться з владою своїми поглядами та думками з питань, визначених владою. Вони визначають теми консультацій, складають переліки проблем та керують процесом, запрошуючи громадян висловити свої думки та точки зору. Рада забезпечує обмежені двосторонні відносини між урядом та громадськістю. Однак слід зазначити, що передовий рівень цих відносин досягається за рахунок активної участі, тобто активної участі НУО та громадян у розробці змісту політики та її процесів. розвитку. Ця діяльність визнає рівне становище громадськості у відносинах з владою щодо формування питань, пропонування політичних альтернатив та започаткування політичного діалогу, хоча відповідальність за прийняття остаточних рішень лежить на владі.

Форми відносин з державною службою, орієнтовані на кожного споживача, слід розглядати окремо. Доцільно виділити сім типів потреб, які в першу чергу залежать від власної діяльності людини, а також від активності її сім'ї, певною мірою від активності її найближчого соціального оточення (друзів, колег, сусідів тощо) (Додаток А).

Ми детальніше проаналізуємо ті види державних послуг, які надаються споживачам для задоволення певних потреб суспільства.

Однією з основних форм взаємодії є потреба в безпеці. Перш за все, це захист життя та здоров'я, майна (рухомого та нерухомого майна та банківських рахунків), інтелектуальної власності та безпечного середовища для життя, безпечного соціального середовища для себе та своїх сімей. Цей захист забезпечується роботою державних організацій, але особа може укласти угоди про їх захист з різними організаціями (наприклад, страховими компаніями). Безпека суспільства – це перш за все захист від внутрішніх та зовнішніх

агресивних факторів у повсякденному житті; внутрішні та зовнішні конфлікти з неконструктивними способами вирішення, а також із шкідливими умовами навколишнього середовища.

Що стосується потреби у допомозі інвалідам, то така форма взаємодії на практиці перетворюється більше на захист людей або цільових груп, ніж на організації чи громади. Виняток становлять ті громади, які є територіальними та мають значний несприятливий фактор (наприклад, у забруднених радіацією районах).

Така форма взаємодії, як необхідність ідентифікації особи, перетворюється на необхідність реєстрації у державних службах, отримання свідоцтва про народження або смерть, паспорта, ідентифікаційного коду тощо. Для юридичної особи легітимація пов'язується також із необхідністю проведення державних перевірок щодо проведеної діяльності, а також необхідністю проведення обов'язкової процедури ліцензування.

Потреби суспільства або громади, пов'язані з підтримкою повсякденного життя, в інформації, спілкуванні та відпочинку та духовно-культурному визначенні задовольняються в основному безпосередньо неурядовими організаціями, але їх реалізація все ще залежить від держави та грамотної соціальної політики. У разі, якщо державна політика є незадовільною, відповідний ризик невдоволення потребами суспільства та кожної людини збільшується.

Однією з перспективних форм взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства у процесі формування та впровадження державних послуг є соціальне партнерство. Необхідно більш детально описати значення цього поняття та його прояви.

Соціальне партнерство – це універсальна світоглядна доктрина, у своїй позитивній версії вона передбачає доцільність встановлення рівних, поважних відносин у суспільстві, орієнтованих на пошук розумного компромісу між

інтересами всіх суб'єктів соціального життя, досягнення стабільності в суспільстві, громадянського миру та , отже, забезпечення реалізації сценарію прогресивного, еволюційного соціального розвитку. За своїм генезисом та сутністю партнерство — це спосіб знайти прийнятний варіант відносин, що задовольняє сторони, міру соціального консенсусу потреб, інтересів, цінностей суб'єктів.

Суть соціального партнерства (англ. Social Partners) – це спільна діяльність державного управління (державні органи влади) та громадянського суспільства (органи місцевого самоврядування, партії, профспілки, інші громадські організації), спрямована на узгодження інтересів та вирішення проблем суспільства, особливо в соціально-економічній сфері. Соціальне партнерство встановлюється між державою та будь-якою соціальною групою, етнічною спільнотою або між окремими людьми.

Варто зазначити, що як соціокультурний феномен сучасності соціальне партнерство:

- на рівні індивіда – технологією, що забезпечує успішне безконфліктне співіснування, розвиток та самореалізацію людини в системі суспільних відносин та з державними владними структурами та сформувати суспільно коректні форми своєї індивідуальної поведінки;

- на рівні місцевих спільнот та в цілому усього суспільства є універсальним засобом та технологією, яка забезпечує взаємоузгоджене співіснування різних соціальних спільнот, держави, громадянського суспільства та їх конструктивну взаємодію щодо гармонізації їх суспільних відносин [39, с. 25].

У контексті зв'язків з громадськістю, що включає соціальне партнерство, дослідники уважно ставляться до складної структури соціальної системи, елементи якої накопичуються у трьох секторах: державному (політичному), приватному (бізнес-сектор) та державному (третій сектор). Існує дві моделі

соціального партнерства: трипартизм та біпартизм. В країнах, де роль держави в регулюванні трудових відносин невелика (SILA, Канада, Великобританія), двостороння співпраця практикується між асоціаціями роботодавців та організаціями робітників. Держава може діяти за такою соціальною моделлю як арбітр або посередник у разі соціальних конфліктів. Найпоширеніша форма взаємодії є трипартизм, тобто трестороння співпраця – у Франції, Німеччині, Швеції, Австрії, в яких держава відіграє активну роль як соціальний партнер [39, с. 26].

Процес законодавчого закріплення системи колективних переговорів у більшості західних країн розпочався на початку XX століття. Деякі положення системи колективних переговорів були внесені до Цивільного кодексу Данії в 1907 році., Зобов'язального кодексу Швейцарії в 1911 році. Пізніше, з процесом віднесення трудового законодавства до окремої галузі права (законодавства), було здійснено прийняття спеціального законодавства про регулювання трудових відносин у сфері колективних переговорів, в Норвегії такий закон був прийнятий у 1915 році, у Німеччині – у 1918 році, у Фінляндії – у 1924 році.

Сфера соціального партнерства включає:

- досягнення консенсусу щодо зайнятості, створення додаткових робочих місць, організації оплачуваних громадських робіт, захисту населення від безробіття;

- використання найманої праці відповідно до вимог безпеки, охорони праці та безпеки працівників у процесі роботи, функції компенсації та заохочення заробітної плати, право працівників на своєчасне отримання заробітної плати, забезпечити нормальну роботу та відпочинок, забезпечити право працівників брати участь в управлінні роботою в компанії, під час розподілу прибутку на підтримку соціальної діяльності компанії, в визначення соціальних стандартів та встановлення їх мінімальної межі.

У нашій країні партнерство відбувається на трьох рівнях: національному; галузеві (регіональні) та компанії. Їх суб'єкти: на національному рівні – уряд, компанії, профспілки; за галузями – підприємці, промислові спілки; на рівні компанії – адміністрація або власник компанії, профспілковий комітет. Тема переговорів: на національному рівні – загальні умови заробітної плати, робочий час, соціальні гарантії мінімальної заробітної плати; на галузевому рівні – цінові умови оплати праці, норми праці, питання умов та оплати праці; на рівні компанії – цінові умови, форми оплати праці, робочий час, норми праці, її захист.

Також сьогодні ми вже можемо говорити про глобальне соціальне партнерство – це механізм, який допомагає подолати соціальні конфлікти та підвищити ефективність міжнародної економіки; заснований на наборі принципів (універсальність, соціальна справедливість, трипартизм, поетапне фінансування цілей розвитку); передбачає використання методів: відкритість, узгодженість та взаємодія. Принципи глобального соціального партнерства повинні використовуватися при формуванні та реалізації національної політики розвитку, включаючи стратегії зменшення бідності.

Ідеологія соціального партнерства базується на визнанні: неминучості та необхідності мирного співіснування в суспільстві різних соціальних груп з їх конкретними, часто протилежними інтересами; об'єктивність прояву та конфлікт інтересів, боротьба між соціальними групами; можливості вести цю боротьбу в цивілізованих формах і досягти її конструктивного завершення у формі взаємоприйняттого компромісу, що відповідає перспективним завданням соціального прогресу.

Отже, виходячи з розуміння переваг соціального партнерства, можна стверджувати, що за умови соціально позитивного використання потенціалу влади та суспільства та їх успішної взаємодії сприятиме успішній соціалізації та самореалізації громадян у суспільстві, а також значно збільшить його

інтеграцію, що саме по собі є найважливішою умовою його існування. Співпраця різних груп суспільства з органами влади різних рівнів, установами для роботи з громадськими групами, організаціями, установами, політичними чи релігійними об'єднаннями, кожна з яких бере участь у вирішенні соціальних проблем, повинна стати надзвичайно важливим предметом взаємного партнерства державних установ та громадськості.

Особливу увагу слід приділити сферам державних послуг, тобто тим сферам повсякденного життя, де діяльність державних службовців відповідає потребам особистості та суспільства в цілому (Додаток Б).

Далі ми окреслимо сфери, які функціонують переважно завдяки роботі державних органів. Слід зазначити, що публічною сферою, діяльність якої є нормативною та регулятивною, є сфера законодавства та судочинства.

Особливу увагу слід приділити установам, де в рамках класифікації послуг існують органи, які підпадають під дію закону та правосуддя та виконують регулятивну роль в інших сферах життя суспільства. Водночас прями повноваження можна знайти в повноваженнях органів державної влади, які перетворюються на зміст послуг, пов'язаних із зазначеними вище сферами потреб громадян.

Слід зазначити, що крім того, уряд та суспільство ведуть діалог через ради громад. Громадські консультації організуються з метою залучення громадян до управління державними справами, надання їм вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення публічності, відкритості та прозорості цих органів. Громадські консультації повинні сприяти систематичному діалогу між виконавчою владою та громадськістю, покращувати якість прийняття рішень з важливих питань державного та громадського життя з урахуванням громадської думки та створення умов участь громадян у розробці цих рішень. Організуються публічні консультації з питань, що стосуються соціально-економічного

розвитку держави, реалізації та захисту прав і свобод громадян, задоволення їхніх політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів. Результати публічних консультацій враховуються органом виконавчої влади під час остаточного рішення або під час подальшої роботи. Консультації відбуваються у формі громадського обговорення (пряма форма) та опитування громадської думки (непряма форма) [45].

Влада повинна розробляти орієнтовний план консультацій з громадськістю щороку з урахуванням пропозицій громадських рад. Інститути громадянського суспільства можуть розпочати публічні консультації з питань, не включених до орієнтовного плану, подавши відповідні пропозиції до громадської ради або безпосередньо до виконавчого органу. Якщо пропозиція щодо публічних консультацій з одного питання надійшла щонайменше від трьох інститутів громадянського суспільства, що діють на відповідній території, такі консультації є обов'язковими. Громадські ради можуть також ініціювати публічні консультації, не включені до орієнтовного плану [45].

Таким чином, взаємодія органів державної влади та інститутів громадянського суспільства у сфері формування та реалізації молодіжної політики має здійснюватися на основі координації, діалогу, партнерства, взаємовпливу. Дисбаланс у їх відносинах може завдати шкоди обом сторонам та призвести до інших негативних наслідків. Демократичну, правову та соціальну державу неможливо уявити без ефективного та ефективного спілкування та встановлених каналів комунікації між владою та суспільством / громадськими організаціями. соціальної держави, що неможливо без розвиненого громадянського суспільства.

У випадку, коли держава правильно сформувала багаторівневі контакти з громадянами, лише тоді влада може задовольнити соціальні потреби та ефективно формувати соціальну політику, а суспільство впливати на діяльність держави та здійснювати соціальний контроль над нею. Встановлення

партнерських відносин може значно звільнити державні органи від виконання функцій, які можуть ефективніше виконувати громадяни, їх асоціації та неурядові організації, а також значно покращити якість їх реалізації, коли сторони досягнуть стану партнерства. Крім того, взаємне визнання та повага, досягнуті в діалозі між державою та суспільством, цілком необхідні суб'єктам громадянського суспільства для організації партнерства з урядом.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ СУСПІЛЬСТВА ТА ВЛАДИ У СФЕРІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

2.1. Суспільство та влада: особливості взаємодії в умовах сьогодення

У сучасній світовій практиці, незважаючи на схожість форм і методів, у національних концепціях відносин між державою і суспільством дослідники зазначають, що формування ефективних і правильних відносин між цими двома інститутами є одним із пріоритетів процесу трансформаційних рухів демократичної держави.

Активна участь громадян вимагає від органів влади гарантувати, що пропозиції, породжені діалогом, будуть враховані в остаточних рішеннях.

У сучасних умовах існує два типи зворотнього зв'язку із громадськістю, а саме:

- добровільний зворотній зв'язок – збір думок, які неурядові організації або громадяни добровільно надають владі з певних питань;
- зворотній зв'язок на запит – звернення влади до НУО та громадян із запрошенням висловити свою думку з певних питань. Тому ми розглянемо деякі методи отримання добровільного зворотного зв'язку від суспільства за сучасних умов [63].

Перше стосується поштових скриньок. Створюйте пункти для безперервного збору скарг та пропозицій, який традиційно використовується в багатьох країнах і дозволяє збирати важливі дані: пропозиції можуть містити корисні ідеї управління, а скарги можуть вказувати на необхідні зміни в

процесі. Державна політика. З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій (надалі – ІКТ) набули поширення електронні скриньки – електронні адреси, на які громадяни можуть вільно надсилати коментарі з певних питань, проектів, політик тощо.

По-друге, електронні звернення. Робота зі зверненнями громадян із запитамі, пропозиціями та скаргами до органів влади через Інтернет. Наприклад, шотландський парламент використовує розроблену електронну систему подання апеляцій, яка розміщується на спеціальному веб-сайті та має такі основні особливості: публікація текстів звернень в Інтернеті; відображення додаткової інформації з питань, що розглядаються у дзвінках; додати деталі кандидата та електронну адресу; організувати Інтернет-форум з обговоренням кожного електронного запиту усіма зацікавленими громадянами.

По-третє, використання часто задаваних питань. Списки часто заданих питань, складені за певною темою, обробляються та аналізуються за допомогою спеціальних комп'ютерних програм, які допомагають владі точніше визначати потреби громадян та відстежувати типові запитання щодо них. Розроблено деякі комерційні програми управління списками поширених запитань, які автоматично генерують такі списки та дозволяють їх оновлювати [63]. Слід зазначити, що важливими інструментами взаємодії з державними установами є:

1. Громадські приймальні. Цей сучасний інструмент взаємодії пропонує громадянам постійну можливість за попереднім записом особисто зустрітися з чиновниками, висловити свої зауваження та пропозиції щодо державного управління. Наприклад, в Ісландії всі міністри мають такі години прийому раз на тиждень. Однак протягом цього часу можливо прийняти обмежену кількість людей.

2. Так звані «Інтернет-чати». Дає можливість вести діалог в Інтернеті в режимі реального часу між представниками влади, які є керівниками дискусії, та громадянами за короткий час, як правило, протягом однієї-двох годин. Обмін

думками відбувається таким чином, що повідомлення, надруковане одним учасником, негайно з'являється на екранах інших учасників. Іноді організатори обмежують кількість учасників до 12 – 15 для більш інтенсивного групового спілкування. Інтенсивні інструменти діалогу впроваджуються в таких країнах, як Данія, Південна Корея та Швеція приблизно з 2000 року. Наприклад, міністр освіти Данії запровадив щотижневі чати з громадянами. Чати з місцевими політиками почали проводитись на офіційному порталі міста Стокгольма в певні години щотижня.

3. Громадські комітети. Цей інструмент взаємовідносин суспільства і влади передбачає формування постійних груп громадян за їх згодою на основі репрезентативної вибірки всього населення або цільової аудиторії, наприклад, молоді. Ці групи реально консультують уряд, висловлюючи свої думки з різних питань шляхом опитування поштою чи телефоном, інтерв'ю тощо. Кількість комітетів зазвичай коливається від 750 до 2000, і їх склад слід періодично оновлювати, наприклад, замінюючи деяких членів, для розширення представництва [63].

Розглянемо більш детально в контексті взаємодії інститутів громадянського суспільства і влади ситуацію взаємовідносин в країнах Європи, де партнерські відносини закріплюються на конституційному рівні та не декларативно, а дійсно реалізуються серед громадян.

У статті 20, пункту 2 Основний закон Федеративної Республіки Німеччина говорить, що «вся влада походить від народу». Громадяни – це громадяни з їх конституційними правами, але вони також зобов'язані підтримувати порядок у суспільстві та брати участь у вирішенні проблем. Ключовим поняттям тут є співучасть, але воно не може обмежуватися вираженням власної волі на виборчих дільницях кожні чотири роки. Кожен третій німець у вільний час працює на благо суспільства. У середньому від 14 до 21 години на місяць громадяни беруть участь у громадських роботах,

головним чином у таких сферах, як спорт та відпочинок, робота з дітьми та молоддю, церква, охорона здоров'я та соціальна допомога, культура та освіта. Останніми роками громадська активність зросла, але вона все більше і більше переходила від великих профспілок до невеликих самоорганізованих груп та різних проектів [18].

Слід зазначити, що Німеччина також надає великого значення учасникам громадянського суспільства на міжнародній арені, оскільки голод і злидні, порушення прав людини та забруднення навколишнього середовища є рідкістю кордони. Федеративна Республіка Німеччина підтримує надання дозволу неурядовим організаціям як рівноправним партнерам брати участь у міжнародних конференціях та організаціях, де це доречно. Юридичні та екологічні групи, такі як «Грінпіс» та «Міжнародна амністія», вже давно є «глобальними дійовими особами», чий голоси чуються і чия робота полягає у вирішенні глобальних проблем. Крім того, багато проблем взагалі не можна було б вирішити без громадських організацій, таких як продовольча безпека, допомога біженцям або медичне обслуговування в кризових районах [61].

Система державної фінансової підтримки третього сектора в Німеччині базується на принципі субсидіарності, згідно з яким надання послуг оцінюється приватними організаціями і є головним пріоритетом.

Стаття 93 Федерального закону про соціальну допомогу передбачає, що державним органам забороняється створювати власних постачальників послуг там, де існують або можуть існувати відповідні асоціації [25]. Німеччина фінансує діяльність різних громадських організацій на всіх рівнях, включаючи національний та місцевий. Федеральна підтримка також надається у кількох стратегічних сферах: освіта молоді, охорона навколишнього середовища або міжнародний розвиток. У цих випадках гранти, як правило, присуджуються для проекту або укладається довгострокова угода про стратегічне партнерство між відповідним міністерством (або федеральним органом влади) та НУО. На

місцевому рівні гранти та пряма бюджетна підтримка є типовими способами підтримки НУО [40].

Хорватія також має Національний фонд розвитку громадянського суспільства, який надає підтримку відносно невеликій кількості організацій, але на досить тривалий період – 3 роки. Як правило, державна фінансова підтримка надається щорічно. Національний фонд перебуває в процесі децентралізації та укладає угоди з чотирма регіональними організаціями щодо реалізації грантових програм громади. Крім того, НУО отримують гранти на підтримку діяльності у відповідних сферах від профільних міністерств. Серед нетрадиційних форм фінансування державних громадських організацій державою є практика використання для цих цілей виграшу в лотерею та перерахування 1% податку на доходи фізичних осіб. За прикладом Великобританії Хорватія створила Національний фонд розвитку громадянського суспільства, який фінансується, зокрема також за рахунок виграшів у лотереї, що забезпечує відносно надійне та передбачуване фінансування з року в рік. Виграш у лотереї також є частиною фінансування Великобританії третього сектору: 28% виручки йде на благодійність у таких категоріях, як охорона здоров'я, освіта та охорона навколишнього середовища (50%), спорт (16,67%), мистецтво. (16,67%) та збереження історико-культурної спадщини (16,67%) [20].

З іншого боку, в Естонії, після відновлення державної незалежності, рух відбувався в постсоціалістичному контексті, що характеризувався обмеженістю як індивідуальних, так і державних ресурсів, відкритим полем діяльності з ненадійними та / або суперечливими нормами та непослідовністю нові ідеали досвіду, переконань та поведінки. З часом вплив усіх цих факторів, що заважають самоорганізації та незалежності громадянської ініціативи, зменшився, але значна частина поштовху до змін прийшла до естонського суспільства з-за кордону: фінансова допомога зовнішніх донорів, ноу-хау та

зразки для наслідування. Отже, взаємодія суспільства та владних інститутів наразі в цілому вважати силою досить розвиненою. Проте більшості діючих сьогодні громадських об'єднань все ще потрібні зусилля та час для більшого удосконалення аби відповідати сучасним вимогам [49].

Основні форми взаємодії між громадянським суспільством і органами влади закріплені і в законодавстві Польщі, серед яких варто виділити [17, с.17 – 19] такі форми:

- передача на виконання неурядовими організаціями публічних завдань.
- взаємне надання інформації про заплановані заходи та співпрацю з метою гармонізації цих сфер. Метою цієї форми співпраці є гармонізація заходів державного управління (на місцевому рівні) та третього сектору.
- консультації з неурядовими організаціями щодо проектів нормативно-правових актів у сферах, пов'язаних із статутною діяльністю цих організацій.

Якщо говорити про країни СНД (включаючи Україну), слід зазначити, що через 20 років після розпаду системи управління та управління політико-економічним управлінням в регіонах СНД не існує істотних якісних змін у налагодженні якісних відносин між суспільством та державою не відбулося. Хоча країни Центральної Європи 90 – х років минулого століття майже ліквідували синдром постсоціалізму, у нових незалежних державах цей синдром радянської моделі не був повністю подоланий [65]. Більше того, у багатьох із цих країн воно негативно доповнювалось такими явищами, як кланова система соціальної системи, встановлення типу державного керівництва недемократичного характеру або демократичного наслідування.

Деякі передумови ефективної взаємодії громадськості з урядом та чіткого формування громадянського суспільства можна чітко визначити за допомогою деяких середніх показників, таких як місце країни у світовому рейтингу

валового внутрішнього продукту (надалі – ВВП) на душу населення та корупція. Не випадково першими місцями у світовому рейтингу економічного розвитку (ВВП на душу населення), за даними Міжнародного валютного фонду та Світового економічного форуму, є такі країни, як Ліхтенштейн, Норвегія, Швейцарія, Ісландія, Люксембург, США, Австралія, Данія, Швеція та інші високорозвинені країни зі стабільним громадянським суспільством. Рівень життя громадян цих штатів забезпечує їх економічну незалежність, що, в свою чергу, сприяє активній участі у суспільному житті. Росія зі своїм 73 – м місцем у цьому рейтингу та Казахстаном займають позиції у другій п'ятидесятці; відповідно, Азербайджан, Білорусь та Україна, які посідають 142 місце, займають позиції в топ – 50 [48]. Знижений рівень економічного розвитку в порівнянні з країнами стійкого громадянського суспільства не може не негативно вплинути на громадську діяльність у всіх країнах регіону СНД, особливо гальмуючи його в найменш розвинених країнах Центральної Азії.

Однак більший рівень взаємодії між громадянським суспільством та державними установами характеризує такий показник як національний рівні корупції – його високий рівень свідчить про слабкість або повну незахищеність суб'єктів господарювання та фізичних осіб з боку судової влади, домінування бюрократії, неспроможність чи небажання органів державної влади забезпечити рівні права. Не випадково одні й ті ж країни стійкого існування громадянського суспільства посідають провідні позиції в міжнародних рейтингах за корупційною складовою суспільного життя – Данія, Фінляндія, Швеція та інші. Показники країн СНД набагато нижчі навіть у порівнянні з попереднім індексом ВВП. У 2019 році Україна втратила два бали в рейтингу сприйняття корупції порівняно з 2018 роком і повернулася до рівня 2017 року, посівши 126 місце зі 180. Україна набрала 30 балів зі 100 можливих – це результат «Індексу сприйняття корупції 2019» для України. Поруч з Україною в рейтингу знаходяться Киргизстан, Азербайджан та Джибуті. Разом з тим, слід зазначити,

що Україна випереджає Росію серед сусідів, яка зберегла свої позиції (28 балів, 137 місце). Білорусь додала одне очко і тепер має 45 очок і 66 місце.

Західні установи (Британський департамент міжнародного розвитку, Шведське агентство міжнародного співробітництва, USAID в США та ін.), а також зарубіжні дослідники (А. Ішканян, С. Мартіросян) зазначають, що серед країн СНД Вірменія є найбільш просунутою в галузі шлях до громадянського суспільства. В. Абраамян вказує, що «зародки активного вірменського суспільства та його участь у політичному та соціальному житті країни» були представлені у Вірменії наприкінці 80-х років минулого століття [66, с. 112]. Подальше формування демократичного суспільства в країні відбулося за допомогою західних урядових та громадських організацій, а також багатой зарубіжної діаспори. А. Ішканян зазначає, що уряд США в 1992 – 2002 роках виділив через USAID 50 мільйонів доларів на підтримку «Програми демократії у Вірменії» [66, с. 25]. Прогрес у побудові громадянського суспільства значною мірою пов'язаний із загальною ситуацією у країні. У порівнянні з іншими членами СНД, Вірменія має найвищу етноконфесійну та ментальну єдність (98 % громадян – вірмени), що сприяло утвердженню такої важливої передумови розвитку громадянського суспільства, як формування політичної та активної нації, особливо в суспільному житті.

Проте так чи інакше, важко оцінити наявність активного та впливового громадянського суспільства на владу, його інституційну та функціональну спроможність у тій чи іншій державі. У країнах СНД навіть сьогодні країни з недемократичними режимами часто не позбавлені суб'єктивних атрибутів громадянського суспільства (наявність квазігромадських об'єднань, «кишенькових» партій, псевдонезалежних засобів масової інформації), натомість такі інституції не представляють громадськість, але слугують інструментом для досягнення цілей правлячими елітами або представниками олігархії.

Наприклад, режим президента Лукашенко в Білорусі постійно критикується більшістю міжнародних державних установ, західних політологів та неурядових організацій. Європа та США поширили візові обмеження на понад 200 білоруських діячів, включаючи самого президента. ЄС та США ввели обмежувальні заходи проти Білорусі в 2004 році, включаючи додаткові обмежувальні заходи, такі як ембарго на поставки зброї, яке було прийняте в 2011 році для переслідування громадянського суспільства та демократична опозиція.

Стан розвитку відносин між громадянським суспільством та владою в Російській Федерації, який довгий час був взірцем для проведення українськими політиками реформ, також може слугувати чудовою демонстрацією декларативної демократії. Таким чином, Ю. Цайтлін зазначає, що значна частина російського громадянського суспільства політизована [60, с.139]. Зокрема, згідно опитувань громадської думки, побоювання, що громадська організація переслідує політичні цілі, є основною причиною небажання людей приєднуватися до них. В результаті багато НУО прагнуть підкреслити свою «політичну байдужість». Насправді в Росії існування можливості автономного громадянського суспільства, принаймні зараз, дуже проблематично. Особливо бурхливі дискусії виникли щодо того, чи повинна держава сприяти її розвитку, надаючи фінансову допомогу, і чи повинні громадські організації отримувати цю допомогу. Багато НУО, бажаючи зберегти свою незалежність, вважають за краще відмовитися від такої підтримки. Поки що ані громадянське суспільство, ані держава не готові до повноцінної співпраці.

Однак ситуація інша: хоча деякі чиновники, в багатьох випадках, визнаючи важливість проблем, просять НУО звертатися до них за допомогою та добровільно допомагати у їх вирішенні, інші – головним чином до державних установ, пов'язаних з Президентом Російської Федерації, – явно все

ще неохоче співпрацюють з неурядовими організаціями [60, с.140], у зв'язку з чим говорити про ефективну взаємодію між владою та громадянською не потрібно.

Дослідники А. Сафонов та А. Туманов зазначають, що Росія традиційно належить до країн, які більше орієнтовані на державу, ніж на суспільство. Тут корениться переконання у необхідності сильної держави, тоді як суспільство недостатньо автономне та незалежне. Впровадження структур та інститутів громадянського суспільства в російському соціальному просторі, як правило, призводило до негативних наслідків: викликало перехід конфліктних тенденцій у суспільстві у відкриту форму їх прояву, ініціювало вивільнення негативної соціальної енергії та гальмувало розвиток російського суспільства. Це пов'язано з тим, що в Росії, на відміну від західних країн, історично сформувався інший тип соціальної системи, в основі якої лежить ефективність управління, а не ефективність власності та громадянського суспільства [50, с. 5].

Сьогодні влада у Росії будує свої відносини з громадянським суспільством в односторонньому порядку за принципом ієрархії – держава обирає своїх партнерів в особі громадських організацій та взаємодіє з ними. Більшість експертів характеризують взаємини між урядом та неурядовими організаціями як абсолютно нерівні. Немає сумнівів, що потенціал третього сектору в Росії серйозно недооцінений. Некомерційний сектор відсторонений від тристоронньої співпраці, перебуваючи в нерівному становищі по відношенню до двох інших учасників процесу – уряду та бізнесу. Подекуди є кілька прикладів конструктивної взаємодії, коли партнерство третього сектору та уряду дійсно вирішує серйозні проблеми [46, с. 12 – 13].

Крім цього, варто зацентувати увагу також і на функціонування російських ЗМІ та їх вплив на суспільство та відповідне відношення на влади у зв'язку з цим. Як вказує Є. Сулова, російські ЗМІ мають дестабілізуючий та

дезінтегруючий характер, їх ангажованість владою і великим бізнесом привела до втрати довіри аудиторії, в зв'язку з чим вони не забезпечують громадській думці стану зрілості, агрегування і артикуляції інтересів соціальних груп і суспільства в цілому у становленні громадських основ суспільства.

Сучасна журналістика як соціальний інститут значно відійшла від траєкторії розвитку російського суспільства і стала фактором дестабілізації з яскраво вираженими привабливими властивостями, що руйнують вплив на суспільну свідомість і масову психіку [54, с. 64 – 65]. Як результат, російські ЗМІ не сприяють формуванню громадянського суспільства, є відкритими і не є його повноцінною складовою, а також низка українських ЗМІ, що належать чи фінансуються державними чиновниками та фінансовими групами та промисловий.

Але виключне державне панування не може бути самоціллю. Держава була і залишається лише організаційною базою, яка об'єднує і спрямовує діяльність мас. Однак зміст цієї діяльності надходить з інших джерел. Одним з цих основних джерел є особистість. Основи особистості – це основи творчості. Отже, там, де воно придушене, державне та суспільне життя занепадають.

З усіх гілок влади судова влада може бути найближчою до людей, оскільки вона перетворює публічні інтереси, абстраговані від законів, на конкретні приватні інтереси. Тут громадянин має право говорити з державою як з рівним, і тому суди в першу чергу мають бути державними органами. Публічність процесу – це, звичайно, прояв соціальної сили. Публічність у сучасному цивілізованому правосудді починає розглядатися не лише як формальність, а й як здатність суду рівномірно чути всі голоси, а не лише найгучніші. Завдання нової громадськості – змусити не на словах, а на ділі поважати людину, її права та її справедливі інтереси, що необхідно ретельно з'ясувати, зважити та врахувати. Це соціальне відкриття справедливості для громадянського суспільства [55, с.32 – 33].

Суд під впливом ідей індивідуальності поступово вирішує завдання служіння не лише державі, а й правам особистості. Він захищає ці права навіть проти влади самої держави. Така зміна ролі суду створює нову систему, яка називається правовою системою, в якій суд повинен бути посередником між урядом і народом, будучи незалежним як від перших, так і від останніх. Суд є бар'єром, створеним в інтересах особистої свободи та безпеки. Правосуддя повинні здійснювати не лише посадові особи, а й члени суспільства. Адміністрація підлягає судовому контролю в усіх своїх діях, які можуть обмежити особисту свободу та безпеку. Закон повинен застосовуватися у житті лише під контролем судового тлумачення [55, с.32 – 33].

Однак на практиці інтереси інших державних установ (законодавчої чи виконавчої) та судової влади часто пов'язані: цього можна уникнути, передбачивши чіткіше правове регулювання принципів їх відносин, згідно з яким контроль за діяльністю суддів і їх призначення буде доручено установам громадянського суспільства [23, с. 63]. Таким чином, ми бачимо, що безпосередня участь громадян в організації та діяльності судової влади є важливою основою для незалежності суддів від політичного впливу держави та одночасно формою прямої підзвітності стосовно суспільства.

Слушно зазначає М. Колоколова, що поділ судової влади на незалежну гілку влади стає можливим лише тоді, коли компанія вже сформувала та успішно функціонує законодавча та виконавча гілки влади [26, с. 9]. Водночас такий висновок лише вказує на те, що існування судової влади безпосередньо підпорядковане і залежить від інших гілок влади, які ефективно управляють економічними та енергетичними ресурсами держав.

Судова влада в сучасному суспільстві, будучи інтегрованою в державний механізм, повинна виконувати роль посередника у суперечках між суб'єктами суспільного життя і є досить ефективним засобом примирення та вирішення соціальних конфліктів. Це вважається головною соціальною цінністю

справедливості та основною причиною того, чому суб'єкти соціального життя становлять судову владу. У той же час судова влада (як і інші гілки влади) та структури громадянського суспільства генетично пов'язані. У суспільстві, де немає місця для громадянської ініціативи, не може бути незалежного правосуддя, а значне поширення нігілістичних почуттів масової свідомості щодо правових форм задоволення їхніх потреб та захист інтересів руйнує основи судової влади [53, с. 50 – 51].

В Україні одним із головних завдань судової влади є підвищення та підтримка високого рівня довіри громадськості до судів, оскільки судова влада повинна базуватися на повазі, довірі та впевненості всіх громадян у своїй незалежності, неупередженості та ефективності. Це підтверджують також визнані у всьому світі принципи судової поведінки на Бангалорі: «довіра громадськості до судової влади, а також авторитет судової влади у питаннях моралі, чесності та доброчесності судової влади є першорядними в сучасному демократичному суспільстві» [11].

Виходячи із загальної мети цього повідомлення, безперечно позитивним є збільшення можливостей участі громадян в управлінні державними справами шляхом покращення умов взаємодії між органами державної влади та організаціями громадянського суспільства. Прийняття Закону України «Про доступ до публічної інформації» [1] та Закону України «Про звернення громадян» [2] стало ключем до забезпечення прав громадян на вільний доступ та отримання інформації, в першу чергу щодо діяльності органів державної влади.

На відміну від Закону України «Про доступ до публічної інформації», Закон України «Про звернення громадян» регламентує практичну реалізацію права громадян України на Конституцію України вносити пропозиції до органів державної влади та місцевого самоврядування удосконалювати свою діяльність, викривати недоліки та оскаржувати дії чиновників.

Громадськість також може представляти свої інтереси та впливати на здійснення судових повноважень шляхом:

- отримувати інформацію із повідомлень ЗМІ, офіційних веб-сайтів судів та їхніх Інтернет-ресурсів;
- подання запиту на інформацію відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», як у письмовій, так і в електронній формі безпосередньо;
- надання пропозицій та зауважень на особистому прийомі керівництву суду;
- подання пропозицій та зауважень через електронну скриньку пропозицій на веб-сайті суду або через скриньку пропозицій, яка знаходиться у відділі для розгляду апеляцій та надання інформації.

З огляду на вищесказане, кількість інститутів громадянського суспільства жодним чином не може бути показником ефективності громадського впливу на соціальні процеси чи державні інститути. Ось чому активна участь громадськості в управлінні, яке передбачає партнерські відносини між урядом, громадянами та організаціями громадянського суспільства, ще не поширена в практиці державного управління та є «новою». як для уряду, так і для громадян. Мова йде не лише про врахування думок громадян владою, а й про спільний аналіз проблем та розробку альтернативних рішень, хоча остаточне рішення покладається на владу.

2.2. Принципи взаємодії суспільства та влади щодо надання публічних послуг в сучасних умовах

Говорячи про вивчення взаємодії влади та громадянського суспільства, в науковій літературі це робиться переважно на лінійному рівні: характеристика проблем здійснюється шляхом накопичення фактів, необхідних, але недостатніх для повноцінної характеристики їх взаємодії. Кожен принцип їх взаємодії обґрунтовується окремо, без виправдання їх взаємодії в причинному вимірі цілісного явища, що характеризує рівень розвитку цивілізації.

Перш за все, слід наголосити на одному з основних принципів взаємодії влади та суспільства, а саме на принципі соціального партнерства. Цей принцип передбачає встановлення конструктивної взаємодії між державними органами, суб'єктами господарювання та інститутами громадянського суспільства для вирішення соціально важливих проблем, включаючи надання послуг. Взаємодія на основі соціального партнерства є універсальною для всіх випадків взаємодії соціальних суб'єктів з різним або подібним статусом, представляють однакові або різні соціальні групи, діють на всіх рівнях суспільства та вирішують різні проблеми [36].

Ефективно вирішувати соціальні суперечності, визначати найкращі шляхи вирішення нагальних проблем, інтегрувати потенціал, ресурси зв'язків з громадськістю у формування та реалізацію політики державної служби здатний взаємодіяти з принципами рівності, волонтерство, відкритість один до одного, прийняття однакової відповідальності за результати спільної діяльності. Роблячи це, актори повинні поділяти спільне бачення проблемної ситуації, розуміння потреби та виправдання втрати частини своєї автономії, своєї суб'єктивності, прагнення до діалогу, об'єднання зусиль та ресурсів для досягнення цілей, що становлять спільний інтерес. Слід зазначити, що соціальні інтереси учасників такої взаємодії можуть бути будь-якого масштабу – від локального до глобального.

Так, локальними для сфери для сфери державних послуг можуть бути принципи:

- дотримання соціальної справедливості;
- ініціативність та керівна роль держави;
- підвищення ефективності державного управління;
- переваги багатоканального постачання ресурсів;
- забезпечення рівного всебічного контролю партнерських відносин за здійсненням спільної діяльності.

Відповідно, управління та взаємодія, засновані на соціальному партнерстві, можуть бути забезпечені шляхом реалізації таких глобальних фундаментальних принципів, а саме:

- добровільна участь;
- рівність та взаємоповага;
- збереження сторонами їх суб'єктивності з деяким зменшенням, завдяки формуванню партнерського кластеру;
- розподіл та координація управлінських та інших компетенцій;
- обмін інформацією та відкритість щодо здійснення спільних партнерських заходів;
- реалістичне виконання взаємних зобов'язань, взятих на себе сторонами;
- взаємна відповідальність партнерів;
- цілеспрямована спрямованість партнерства;
- раціональне використання ініціатив різних соціальних груп [36].

Основна природа та соціальна спрямованість принципів, що формують партнерські відносини, дозволяють припустити наступне. По-перше, універсальність складу партнерів, що беруть участь у реалізації політики взаємодії влади та суспільства. Насправді вони можуть бути представниками будь-якого із соціальних секторів з різними статусами та можливостями, але обов'язково як провідний мотив потребують підтримки та допомоги з боку

влади, сприяючи розвитку соціальних верств суспільства. По-друге, принцип соціальної справедливості повинен дотримуватися і не повинен суперечити інтересам суспільства. По-третє, відкритий простір політики відносин між суспільством та владою та системи встановлених партнерських відносин для рівної участі всіх зацікавлених сторін.

Слід додати, що застосування загальних та місцевих принципів буде чітко вибіркоким або спотвореним в антигромадській орієнтації партнерських відносин. Ось чому соціальне партнерство має стати одним із провідних способів державного управління процесами у сфері державних послуг та забезпечувати узгодження інтересів різних членів суспільства.

Так, держава і громадянське суспільство є автономними, відокремленими, але водночас взаємодоповнюючими одна одну сферами. Науковець І. Кресіна вважає, що взаємовідносини держави і громадянського суспільства будуються на основі ряду принципів, найважливішими серед яких є, зокрема, такі:

- 1) первинний характер суспільства та вторинний держави (це означає, що спочатку формується громадянське суспільство, а вже на його основі організовується правова держава);
- 2) відповідність рівня розвитку держави рівню розвитку суспільства;
- 3) безпосередній зв'язок між процесом розвитку та зміни характеру суспільства з процесом еволюційних або ж революційних змін держави;
- 4) відношення правової держави до громадянського суспільства у вигляді політико-юридичної форми, що співвідноситься із соціальним змістом;
- 5) наявність прямих і зворотних зв'язків між державою і суспільством [21].

Натомість Є. Лаптева вважає важливим принцип балансування інтересів держави з інтересами окремих інститутів громадянського суспільства. Цей принцип передбачає встановлення балансу, що характеризується оптимальним співвідношенням інтересів держави та інтересів окремих груп у суспільстві при

прийнятті рішень та прийнятті рішень. Узгодження інтересів громадян і суспільства, їх гармонізація є визначальною умовою формування громадянського суспільства [32].

Цікаво відзначити принцип рівних можливостей для всіх у сфері державних послуг, згідно з яким держава повинна створити правову базу, що гарантує рівні можливості для всіх під час здійснення ними основних заходів захисту. права та свободи людини та громадянина, а також соціальні послуги. Принцип рівних можливостей повинен бути гарантований створенням прозорого механізму конкуренції.

Принцип взаємної підзвітності також вказує на те, що діяльність, спрямована на задоволення суспільних інтересів, вимагає, щоб громадянське суспільство та органи влади були відкритими, підзвітними та готовими відповідати за свою діяльність та витрачені гроші. Розвиток механізмів державного контролю за діяльністю органів державної влади та прийняття ними рішень з точки зору дотримання прав і свобод людини і громадянина, відкритості та прозорості бюджетів та бюджетного процесу передбачає розвиток стандартний звіт уряду для громадськості. З боку інститутів громадянського суспільства обов'язок звітувати передбачає необхідність дотримання правил звітності щодо використання державних коштів [21].

Принцип відкритості інформації передбачає: прозорість, публічність та засоби масової інформації та доступ громадськості до офіційної інформації, а органи державної влади – надання надійної інформації громадськості для ефективної взаємодії; активний діалог з громадськістю щодо завдань та відповідальності органів влади, а також щодо рішень, які вони приймають; визначення взаємних, прозорих та доступних каналів комунікації та інформації на цих каналах між зацікавленими сторонами та громадськістю; надавати об'єктивну інформацію, роз'яснювати, за необхідності, її конфіденційність та гарантувати конфіденційність інформації, отриманої на тих самих умовах від

іншої сторони; просувати та підтримувати політику взаємної співпраці через засоби масової інформації. Крім того, державна політика повинна відповідати реальним суспільним потребам, мати чіткі цілі та враховуватися при оцінці їх очікуваного впливу та їхнього минулого досвіду. Управлінські рішення повинні прийматися вчасно, механізм їх реалізації повинен бути гнучким. Громадськість та органи влади відіграють різні, але взаємодоповнюючі ролі у формуванні та реалізації державної політики. Влада поважає право громадян та їх об'єднань самостійно ставити цілі та спрямовувати свою діяльність на її досягнення у правовому полі України.

Таким чином, розробка державної політики у процесі взаємовідносин з інститутами громадянського суспільства залежить від ступеня взаємодії органів державної влади та структур громадянського суспільства. З одного боку, держава створює для цього організаційно-правові умови, а з іншого боку, вона може протидіяти участі громадських організацій. У демократичному суспільстві важливим моментом є здатність громадських організацій створювати суспільний клімат з метою підвищення рівня публічності держави, в якому державні службовці будуть зобов'язані неухильно дотримуватися правових норм під час своєї діяльності. Отже, ефективність цього процесу буде залежати від законодавчого законодавства у цій галузі. Взаємний діалог можливий за певних умов, а саме: відкритість інформації від державних органів та високий рівень політичної культури.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ВЗАЄМОДІЇ СУСПІЛЬСТВА ТА ВЛАДИ У СФЕРІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Перспективи взаємодії суспільства і органів державної влади в контексті надання публічних послуг

Перш за все, слід зазначити, що для забезпечення ефективної взаємодії громадянського суспільства та органів державної влади необхідно мати відповідні інститути та стандарти. По-перше, ми говоримо про існування прямої інституційної бази для такої співпраці, а саме відповідних існуючих медіаційних структур (наприклад, цими медіаторами можуть бути різні громадські ради) у державному механізмі. По-друге, важливим фактором є нормативна база, яка забезпечує правову форму участі громадянського суспільства та його інститутів у соціально-політичних процесах. По-третє, соціально-психологічні та культурні передумови відіграють дуже важливу роль, а саме хорошу обізнаність громадськості та утвердження демократичних ідеалів.

Тому характер стосунків сучасного громадянського суспільства з державою, як ніколи раніше, вимагає якісного та всебічного «перезавантаження», особливо в перспективах розвитку України. Але виключне державне панування не може бути самоціллю. Держава є лише організаційною базою, яка об'єднує і спрямовує діяльність мас. Однак зміст цієї діяльності надходить з інших джерел. Одним з цих основних джерел є особистість. Основи особистості – це основи творчості. Отже, там, де воно придушене, державне та суспільне життя занепадають.

Наприклад, в Україні сучасні перспективи розвитку відносин між урядом та організованим суспільством повинні визначатися насамперед за допомогою урядової групи для зближення державних установ до громадян шляхом децентралізації, зміцнення місцевого самоврядування та самоорганізації, можливостей впливати на формування виборчих списків політичних сил, запровадження обов'язкових публічних консультацій з усіма зацікавленими сторонами у розробці державної політики, стандартизація адміністративних процедур в органах державної влади, що змусило б її підтримувати відгуки громадян [27].

Таким чином, для формування порядку денного діалогу між урядом та громадянським суспільством важливо переключити фокус з формального спілкування між урядом та організованою громадськістю на їх повноцінне партнерство загалом та уникати офіційного ставлення. і символічне для громадянського суспільства при плануванні та організації роботи. Державні органи та установи різних функціональних функцій, що здійснюють їх діяльність. Тільки таким чином можна подолати розрив між правлячим класом та більшістю суспільства та посилити соціальну легітимність державної політики. Крім того, важливо повною мірою використати величезний потенціал державного сектору, який компенсував би об'єктивну недостатність держави у певних сферах суспільного життя у наданні різних державних послуг громадянам [27].

В даний час громадські об'єднання та організації повинні активніше залучатись до надання соціальних послуг населенню. Бо очевидно, що держава не може охопити весь спектр соціальних проблем, особливо на місцевому рівні. Тому існує потреба держави у підтримці та регулюванні громадських, добровільних та благодійних заходів, спрямованих на задоволення щоденних потреб різних соціально вразливих груп, особливо соціально незахищених (літні люди, інваліди).

Однак держава повинна також створити умови, що дозволяють державному сектору відновити певні функції управління. Нагальним завданням є розробка відповідної законодавчої бази для розвитку громадської ініціативи, усунення застарілих перешкод (легалізація, оподаткування), гарантування доступу до необхідних державних ресурсів (інформації, інфраструктури тощо). Окрім того, передбачається, що державний сектор сприятиме значній частці ВВП країни (особливо у сфері державних послуг), як і в більшості розвинених демократій. Безпосередніми пріоритетами є заохочення національного державного сектору до співпраці для задоволення духовних та гуманітарних потреб суспільства. Звичайно, гуманітарна сфера – надзвичайно широка сфера діяльності, де змістовна та успішна державна політика просто неможлива без опори на громадянську активність. Не слід забувати, що загалом сама Українська держава існує значною мірою завдяки громадянським ініціативам та аскетизму патріотичної громадськості.

Окремою та надзвичайно актуальною сферою для України є участь організацій громадянського суспільства у програмах допомоги жертвам збройних конфліктів та переміщеним особам. Це не можна вважати нормальним, коли допомога переміщеним людям насправді в основному фінансується донорами та іноземними інвестиціями. Водночас слід розрізняти проблеми, що належать до виключної компетенції держави (бюджетне фінансування потреб внутрішньо переміщених осіб, доступ до окупованих територій, здійснення виборчого права) та проблеми чия державна допомога може і повинна бути важливою. (працевлаштування, юридична та психологічна підтримка, сприяння інтеграції до місцевих громад), що регулюється державними контрактами та спеціалізованими програмами.

Розглядаючи нагальні проблеми сучасної взаємодії суспільства та влади в контексті державних послуг, основною проблемою сучасної взаємодії є пошук єдиного вектору розвитку в різних інтересах державної влади та громадянське

суспільство, гарантуючи права і свободи громадян для сучасної соціальної справедливості та ефективності. Однак необхідність діалогу «громадянин – уряд», «інститути громадянського суспільства – уряд» обґрунтовується практичною реалізацією громадянином України права, передбаченого Основним законом, внесення пропозицій до органів державної влади та органи місцевого самоврядування для вдосконалення своєї діяльності, викриття недоліків, виклик державним службовцям[33].

Так, Закон України «Про звернення громадян» [2] надає громадянам України можливість впливати на вдосконалення роботи органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, незалежно від їх власника, захищати їх законні права та інтереси та відновлювати їх у разі порушення. Слід зазначити, що налагодження ефективної якісної взаємодії між різними групами суспільства та органами державної влади має бути головною метою діяльності органів державної влади у процесі гарантування прав і свобод громадян.

Деякі науковці зауважують, що за підсумками аналізу існуюча система взаємовідносин в Україні не виконує тих функцій, які має бути закладена в демократичній та правовій державі, а саме задоволення потреб та інтересів громадян. Впродовж останніх 20 років відбувалися зміни у всіх сферах життя суспільства, створено основи демократії. Проте загальна оцінка реформ доводить наявність низки проблем, що заважають ефективному їх проведенню. У зв'язку з цим, принципового значення набуває теоретичне та методологічне осмислення процесів удосконалення діяльності інститутів влади в контексті ефективного управління та взаємовідносин із громадськістю [59, с. 153].

Основними факторами, які заважають і протидіють подальшому розвитку відносин у сфері державних послуг, є:

– так зване «відставання» від змін інших сфер життєдіяльності суспільства;

– здійснення на непідготовленій основі (недостатній рівень розвитку суспільства з відповідним відставанням розвитку його інститутів) [33, с. 5].

В подальшому це призводить навіть до утворення різного роду кризових ситуацій у суспільному житті. При чому в умовах обмежених ресурсів, здатність державних органів у сфері публічних послуг забезпечувати задоволення насущних потреб суспільства, громадян, служить критерієм їх ефективності. Підвищення ефективності системи взаємодії знаходиться у площині напруженості між дефіцитом якості публічних послуг, які надаються державою суспільству, і необхідністю відповідати зростаючим соціальним потребам.

Перспективним вирішенням даних проблем можливе при: по-перше, вдосконаленні структурно-інституціональної організації; по-друге, підвищенні якісних характеристик кадрового складу державних органів, які надають населенню публічні послуги; по-третє, мінімізації витрат в оптимальному співвідношенні з об'єктивними потребами розвитку. Паралельно з цим потребує вирішенню проблем та питань розробки та впровадження концепції сталого суспільного розвитку громадськості та владних структур, а також неординарних підходів до модернізації у системі владних органів. Враховуючи зазначене, з позицій українського аспекту, процес модернізації ефективної взаємодії у сфері публічних послуг має відбуватися шляхом впровадження нових форм взаємодії разом із впровадженням нових інститутів громадянського суспільства, які в свою чергу вкупі із системами державного управління будуть забезпечувати подальший розвиток взаємовідносин.

Модернізація у сфері публічних послуг є важливим показником розвитку держави, рівня життєдіяльності громадян. Натомість у сучасному вимірі модернізація у контексті надання публічних послуг може і породжувати так звані «кризові явища», глибинні суперечності, що лише засвідчує кризу ефективності управління національних держав, ефективного взаємозв'язку із

громадськістю [15, с. 131]. У таких суспільствах в цілому модернізація сфери послуг може зруйнувати норми соціальності та призвести до кризи структурного устрою. Таку тенденцію демонструють країни Азії, Африки, Латинської Америки, де були чималі спроби та намагання впровадити європейські принципи та норми способу життя. У цих країнах довелося здійснювати зворотні процеси, відроджуючи звичні соціальні інститути та норми, щоб забезпечити життєздатність суспільств.

У суспільстві з наявними кризовими явищами, перспективи впровадження інноваційних процесів втрачають свою послідовність, що більше підсилюють нестабільність взаємодії влади та суспільства. Проведені дослідження вказують, що при мінімум 30 % невдоволених соціальних груп чи критично налаштованих громадян, а вже при більше ніж 50 % починається вже криза відносин із владою. Виходячи з цього, мінімальна планка довіри до влади у громадянському суспільстві має складати 60-70%, особливо в контексті надання послуг громадянам державою. Цілком слушно виникає питання: чому ж таки існує та водночас зростає ступінь недовіри з боку населення до владних структур та відчуження громадян з цього приводу? Очевидним є те, що це породжує низька ефективність діяльності органів державної влади, невміння вирішувати та пояснювати реальні проблеми, що стоять перед країною та суспільством. До того ж неминуче постає проблема конфліктних взаємовідносин між державними службовцями та громадянами. Важливу роль у вирішенні таких питань складає неупереджена думка суспільства щодо належного виконання органами державної влади своїх обов'язків із забезпечення громадян належних публічних послуг та виважена позиція органів державної влади з оцінки належного виконання держслужбовцями своїх обов'язків перед громадянами.

Модернізаційні процеси у сфері надання публічних послуг призводять до утвердження нових моделей взаємовідносин суспільства та держави. Чимало

науковців стверджують, що держава як партнер повинна сприяти в цілому та допомагати подальшому розвитку взаємовідносин. Правова та демократична держава буде першою проявляти діалог та співробітництво з територіальними громадами – основою громадянського суспільства. Таким чином, суть розвитку партнерських відносин має бути у налагодженні партнерської співпраці управлінських структур держави та суспільства не лише в контексті надання публічних послуг [43, с. 83].

Аналізуючи проблеми та тенденції подальшого суспільного розвитку, науковці доходять висновку про необхідність пошуку виходу з ситуації, яка скалася внаслідок порушення економічних та політичних взаємовідносин між державою та суспільством. Так, як зазначає теоретик О. Богданов, не можна точно встановити, час зміни суспільних форм взаємодії та заміни їх новими. Перехід до нових форм взаємовідносин із владними структурами доводиться сприймати умовно, адже, новий лад виникне у тому випадку, якщо суспільство буде рухатися вперед у своєму розвитку. Натомість, для застою чи деградації потрібні достатні причини [12, с. 90 – 91].

Для того щоб розглядати питання взаємовідносин держави та суспільства у сфері публічних послуг та перспективи їх подальшого розвитку, слід підкреслити, що влада в першу чергу безпосередньо взаємодіє з громадською думкою. Об'єктивно, що незалежно від влади існує думка більшості громадян, і настільки ж незалежно від реального вираження колективної думки існує усвідомлений обов'язок влади рахуватися з цією думкою, оскільки влада не зможе ефективно взаємодіяти із громадськістю. якщо розуміти владу «як механізм раціонального управління соціальними процесами заради задоволення потреб та інтересів більшості громадян в суспільстві» [56], то очевидно, що інститути влади покликані повною мірою адекватно і своєчасно реагувати на інновації, враховуючи у своїй управлінській стратегії нові тенденції в системі

очікувань і ціннісних установок, відображених в суспільній свідомості і поведінці громадян.

Для прикладу, керівництво США використовує таку форму взаємодії як інститут опитувань насамперед для вдосконалення комунікації з громадськістю: з їх допомогою оцінюються зони і масштаб суспільного невдоволення, коригуються способи впливу на масову свідомість. Цьому служать усі види опитувань, особливо закриті, результати яких відомі тільки замовникам. Важливо вчасно зрозуміти приховані тенденції політичних процесів, а відповідно до цього обирати ті заходи, адекватність яких не викликала б жодних сумнівів. Це допомагає владним структурам продемонструвати включеність громадської думки в процесі прийняття і реалізації рішень в тій чи іншій сфері (особливо в сфері послуг) для запобігання сумнівів в їх ефективності. Подібний механізм має 4 послідовних етапи (Додаток В). Такий порядок роботи виходить з того, що політика цілеспрямованого впливу на громадську думку передбачає знання настроїв широких мас і реального стану речей. Звідси, з одного боку, інформаційно-психологічний тиск по всіх можливих комунікативних каналах, а з іншого – ретельне вивчення динаміки громадської думки.

Таким чином, характеризуючи сучасний стан та перспективи розвитку відносин між громадянським суспільством та владою, грамотне та егоїстичне використання комунікативної взаємодії не лише допомагає підтримувати навмисний вплив домінуючих суб'єктів (влади) на суспільство. Крім того, в українських перехідних умовах це додаткова можливість зрозуміти та обрати найбільш підходящі шляхи та механізми в рамках поточного процесу політичної трансформації. Це, у свою чергу, більше пов'язано з формуванням стабільних та ефективних демократичних інститутів громадянського суспільства та верховенства права.

В Україні низка інших факторів вплинула і впливає на формування цього діалогу з громадськістю. Одним із факторів, який на довгий час уповільнив розвиток та функціонування комунікації, була не лише недосконала законодавча та нормативна база держави, а й низька активність населення – проблема полягала у відсутності культури себе, організація та здатність формулювати свої інтереси та захищати свої свободи перед державою та урядом. Ось чому грамотне та корисливе використання комунікативної взаємодії суспільства з урядом допомагає зберегти навмисний фактор ефективної взаємодії як у сфері надання послуг, так і в інших сферах (наприклад, адміністративних). Однак очевидно, що успіх цього позитивного процесу неможливий без постійного та конструктивного діалогу між суспільством та владою.

3.2. Шляхи вдосконалення механізму взаємодії суспільства і влади в сфері публічних послуг

Удосконалення системи надання державних послуг має бути кроком до підвищення довіри до уряду. Згідно з міжнародним досвідом, важливою передумовою підвищення якості надання послуг державними та місцевими органами влади, враховуючи потреби споживачів, має бути розробка та впровадження стандартів та процедури, що спрощують процес надання послуг.

У сучасних вітчизняних дослідженнях робляться спроби побудувати ефективні механізми взаємодії органів державної влади із суспільством у контексті надання різних видів державних послуг громадянам. На сьогоднішній день оптимального та єдиного підходу до побудови ефективної взаємодії досі не знайдено. Крім того, надання адміністративних послуг державними та

муніципальними органами місцевої влади є одним із інструментів розвитку територіальних громад. У той же час процес організації державних служб може позитивно впливати на організацію взаємодії між державними органами та громадськістю через здатність систем відображати.

Зростання авторитету, престижу та конкурентоспроможності державної служби та, загалом, якості інституту державного управління можуть бути забезпечені завдяки використанню сучасних технологій в процесі адміністрування. громадськості. ефективна співпраця та продуктивна взаємодія органів державної влади з громадянським суспільством. Дотримання цих умов при формуванні механізму державного управління є запорукою створення ефективної державної влади і, отже, сильної держави. Одним з головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на людей, інклюзивне та орієнтоване на розвиток суспільство, в якому кожен може створювати та накопичувати інформацію та знання, мати до них доступ, користуватися нею і ділитися ними вільно, сприяючи соціальному та особистому розвитку та покращити якість життя. Ці пріоритети передбачені Законом України «Національна стратегія розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016 – 2020 роки» [5].

Питання визначення процедури оцінки якості державних послуг залишається невирішеним, а сучасні підходи до підвищення якості державних послуг органами державної влади в Україні недостатньо вивчені. Ось чому дуже важливо ефективно надавати адміністративні та муніципальні послуги як варіанти співпраці між органами державної влади та місцевого самоврядування з метою розвитку громад.

Органи державної влади виконують свої функції, керуючи певним видом роботи, що вимагає належної підготовки та застосування відповідних прийомів, форм і методів. Актуальність та спрямованість нових підходів до управління в органах державної влади визначаються насамперед змістом та сутністю

завдань, з якими стикаються уряд, держава та суспільство в цілому завдяки поєднанню внутрішні та зовнішні фактори.

Основним напрямком вдосконалення ефективної взаємодії з суспільством в органах державної влади на сучасному етапі, його майбутньої демократизації та раціоналізації та на цій основі забезпечення результативності та результативності державної системи забезпечує:

- запровадження ефективних механізмів залучення громадян до формулювання, реалізації та контролю державної політики державних органів;
- забезпечити прозорість та відкритість діяльності держави;
- тісна співпраця органів державної влади та місцевих органів влади з бізнесом та державним сектором на партнерських засадах;
- переорієнтація діяльності влади та управління державними органами на цілі, тобто кінцевий результат;
- надання державних послуг, оцінка діяльності за критеріями соціальної ефективності та ефективності;
- впровадження інформаційних технологій та розробка системи онлайн-адміністрування;
- раціоналізація організаційно-функціональної структури управління;
- встановлення чіткої взаємодії по горизонталі та вертикалі в системі державного управління;
- затвердження наукових принципів у практиці державного управління [10].

У цьому випадку ми говоримо про нову ідеологію та технологію функціонування органів державної влади відповідно до сучасних концепцій демократичного управління. Професіоналізм у будь-якій галузі діяльності невіддільний від знання технологій.

Суттєвою характеристикою державного управління відповідно до концепції демократичного управління є партнерство з неурядовими організаціями та бізнесом з метою об'єднання зусиль та ресурсів для вирішення нагальних питань соціального розвитку. Перешкодами для такої співпраці часто є взаємна недовіра між владою та громадськими організаціями та бізнесом та недостатня обізнаність майже всіх трьох секторів про необхідність такого партнерства та взаємну вигоду від нього. Зусилля органів державної влади повинні бути спрямовані на вирішення сучасних соціальних проблем, породжених новою соціальною реальністю, в об'єктивній необхідності переходу до інноваційних моделей соціально-економічного розвитку та орієнтації на європейські стандарти місцевої та регіональної демократії.

Нові підходи до організації та змісту відносин з державними та муніципальними органами включають комп'ютеризацію суспільства, що сприяє формуванню інформаційного суспільства загалом. Деякі дослідники визначають комп'ютеризацію суспільства як організований соціально-економічний та науково-технічний процес створення оптимальних умов для задоволення інформаційних потреб та реалізації прав громадян, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, організацій, громадські об'єднання на основі навчання та використання інформаційних ресурсів. Комп'ютеризація суспільства – один із законів сучасного соціального прогресу. Інформаційні ресурси є основою для створення інформаційних продуктів. Серед визначених у нашому соціальному розвитку тенденцій є той факт, що наша держава за сучасних умов приєднується до глобального інформаційного суспільства, тобто до суспільства, в якому людська діяльність здійснюється на основі послуг, що надаються електронними комунікаціями та обчислювальною технікою. Іншими словами, інформаційне суспільство визначається зростанням ролі інформації в соціальних відносинах, швидкістю її обробки за допомогою

електронних обчислень та комп'ютерних технологій та впровадженням нових технологій. інформація на її основі у всіх сферах суспільного життя.

Це підтверджується прийняттям низки законів та підзаконних актів вищих органів державної влади. Особливе місце посідають Закони України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про Національну програму інформатизації» тощо.

Спираючись на Закон України «Про Національну програму інформатизації», ми можемо охарактеризувати комп'ютеризацію органів державної влади як взаємозалежні організаційні, правові, соціально-економічні, науково-технічні та виробничі процеси, спрямовані на створення умов для реагування на інформаційні процеси систем соціального управління для реалізації права громадян та суспільства через створення, розвиток, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, заснованих на використанні сучасної комп'ютерної та комунікаційної техніки [3].

Основним джерелом розвитку суспільства в напрямку інформатизації є можливості доступу до Інтернету. У цьому контексті представництво уряду в Інтернеті забезпечує доступ фізичним та юридичним особам до інформації, комунікаційних ресурсів та інших державних послуг через глобальну Інтернет-систему, спрямовану на встановлення конкретних взаємовідносин усіх груп з владою, а також на виконання публічних рішень життя. вимагати регулювання через систему органів державної влади.

Варто зазначити, що при існуючих змінах в інформаційному середовищі офіційні веб-сайти не враховують потенціал комунікаційних технологій у соціальній структурі суспільства. Ось чому представлення уряду в Інтернет-просторі як спосіб взаємодії уряду та суспільства є оптимальним для модернізації державного управління.

На сучасному етапі електронний документообіг став широко застосовуватися в органах державної влади. У даний час правовий статус без паперових документів із використанням електронних цифрових підписів в державі визначається такими законами України, як «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис». Електронний уряд – це спосіб модернізації всієї системи державного управління, яка охопить широкий спектр якісних державних послуг для громадян та бізнесу, а також встановлення нових каналів комунікації між урядом та громадянським суспільством [41].

Порівняно новим підходом до організації та змісту державного управління, який покращить систему взаємодії та якість державних послуг, може стати система управління якістю, створена відповідно до міжнародних стандартів ISO 9000, спрямована на забезпечити високу якість процесу, роботи та обслуговування. У вересні 2015 року Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) прийняла п'яте видання ISO 9000: 2015 та ISO 9001: 2015. Розробником стандартів серії ISO 9000 є Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), органи стандартизації (органи-члени) [51].

В Україні, згідно з Наказом національного органу стандартизації N 221 від 17 липня 2018 року, з 31.12.2015 року по 01.07.2016 року існує ДСТУ ISO 9001: 2015 (ISO 9001: 2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» та ДСТУ ISO 9000: 2015 (ISO 9000: 2015, IDT) «Системи управління якістю. Основні положення та глосарій термінів». Іншими словами, ISO 9001 є однією з моделей управління діяльністю організації для забезпечення її ефективності. [4].

ISO 9001: 2015 використовує мислення, засноване на оцінці ризику, що дозволяє організації виявляти фактори, які можуть спричинити відхилення її процесів та системи управління якістю від запланованих результатів, встановлювати захисні заходи для мінімізації несприятливих наслідків та

максимізації можливостей у міру їх виникнення. Це неможливо без розуміння вашого оточення та визначення зацікавлених сторін та їх вимог. Відповідно до вимог ISO 9001 для створення системи управління якістю організація повинна:

- виявити процеси, необхідні для системи управління якістю та їх застосування в організації;
- визначити вхідні дані, необхідні для цих процесів, та очікувані результати; визначити послідовність та взаємодію цих процесів;
- визначити та застосувати критерії та методи (включаючи моніторинг, вимірювання та відповідні показники ефективності), необхідні для забезпечення ефективного функціонування та контролю цих процесів;
- визначити ресурси, необхідні для цих процесів, та забезпечити їх доступність;
- призначити відповідальних та уповноважених на ці процеси осіб;
- враховувати ризики та можливості;
- оцінити ці процеси та здійснити необхідні зміни, щоб забезпечити досягнення очікуваними результатами цих процесів;
- вдосконалити процеси та систему управління якістю [51].

Вимоги ISO 9001 мають загальний характер і не передбачають однакової структури систем управління якістю або єдності документації, оскільки вони застосовуються до діяльності будь-якої організації, незалежно від типу, розмір та продукція (надані послуги). Вимоги ISO рекомендуються як керівництво для організацій, які бажають перевищити вимоги з метою вдосконалення та досягнення сталого розвитку, а відповідність нормам ISO дозволяє ефективніше досягати своїх цілей.

В українських реаліях потреба у впровадженні цього стандарту полягає в першу чергу: відсутність єдиних для всіх державних установ стандартів та процедур, особливо з точки зору якості та єдиного стандарту державних

послуг; недостатня спрямованість державної діяльності на задоволення потреб споживачів, зокрема у наданні послуг; низька якість надання значної кількості послуг державними органами; необхідність вжиття додаткових заходів для запобігання корупції серед посадових осіб, уповноважених виконувати державні функції [52].

Закон України «Про адміністративні послуги», який був прийнятий 6 вересня 2012 року, визначає основні підходи до організації та змісту державної та муніципальної взаємодії з населенням. Цей закон визначає правову основу реалізації прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб при наданні адміністративних послуг та регулює надання адміністративних послуг органами державної влади населенню. Цей закон містить багато позитивних нововведень. По-перше, це впровадження ідеї служіння державі громадянам, забезпечення реалізації прав громадян та бізнесу шляхом надання адміністративних послуг. За законом органи місцевого самоврядування та районні державні адміністрації зобов'язані створювати центри надання адміністративних послуг (надалі – ЦНАП), які повинні створити більш зручні та доступні умови для спілкування громадян з владою. У таких центрах громадяни та підприємства мають можливість зручно отримувати в одному місці велику кількість необхідних їм адміністративних послуг. Крім того, перевагами таких центрів є: орієнтований на громадян робочий час (згідно із Законом – не менше 42 годин прийому на тиждень, без обідніх перерв); система не офісних послуг (що додає прозорості роботі чиновників та більшу впевненість відвідувачів); регулювання електронної черги (замість стихійної «самоорганізації» відвідувачів); максимальна інформативність (прийом – перша контактна допомога, інформаційні термінали тощо); умови для людей з обмеженими можливостями; супутні послуги (ксерокопіювання, банківські послуги тощо). У провідних містах є електронні консультації, можливість

попередньої реєстрації на зустріч по телефону або в Інтернеті, SMS-повідомлення про рішення тощо.

Саме створення центрів надання адміністративних послуг значно покращило якість та ефективність надання державних послуг громадянам державними органами. Зрештою, ЦНАП однозначно покращують якість послуг для громадян. Навіть невибагливі громадяни України відчують різницю між «традиційним» (офіційним, розподіляється департаментами) та новим (інтегрованим) способом організації надання адміністративних послуг.

Разом з тим, як зазначають експерти [64], практика використання стандартизованих процедур не є систематичною та ефективною з точки зору змісту державної політики. Систематично, що влада ігнорує рішення громадської думки в цілому та позиції організацій громадянського суспільства, висловлені в процесі консультацій, експертиз, моніторингу, слухань тощо при прийнятті остаточних рішень. Серед негативних проявів, характерних для української дійсності, є:

- 1) дискредитувати потенційно ефективні процедури публічних консультацій, громадської експертизи, слухань тощо. Це стосується непрозорості відбору організацій громадянського суспільства, які беруть участь у публічних консультаціях, а також їх низької ефективності, оскільки пропозиції та рекомендації, як правило, не ретельно аналізуються та не враховуються.;

- 2) надавати офіційні відповіді на запити на інформацію від державних органів та органів місцевого самоврядування, необґрунтовані відмови в наданні інформації, а також неналежне розголошення;

- 3) наповнення веб-сайтів органів державної влади та місцевих органів влади переважно інформацією про створення громадських рад, слухань, експертиз, а не про їх внесок у зміст рішень чи їх виправлення [64].

Іншими словами, слід зазначити, що, незважаючи на розширення нормативно-правової бази, законодавча консолідація механізмів є головним чином формалізованою «суб'єктивністю» громадськості, відсутністю контролю та підзвітності. Однак ефективній взаємодії державних адміністрацій з громадськістю перешкоджає не тільки інерційність державних службовців, місцевих органів влади та місцевих органів влади, імітація ними діалогу з інститутами громадянського суспільства, а й низький рівень професійна співпраця.

Загалом, рівень мотивації органів державного управління на всіх рівнях до співпраці та громадськості до продуктивної співпраці є недостатнім. Таким чином, згідно з опитуванням експертів, причинами неефективності публічних консультацій є: небажання органів виконавчої влади враховувати пропозиції організацій громадянського суспільства на консультаціях, погані пропозиції організацій громадянського суспільства, громадянське суспільство, відсутність адекватної інформації про консультації, корупція.

Водночас важко не погодитися з експертами, які стверджують, що в Україні багато в чому не лише демократія, а й громадянське суспільство має «фасадний характер». Про це свідчать конкретні соціологічні дані про низький рівень довіри громадськості до громадських організацій та низький рівень залучення до їх діяльності [28]. Зрозуміло, що основою для розвитку справжнього громадянського суспільства має бути зростання громадянської активності. Зараз громадянська активність ситуативна. Тому варто відзначити завищені очікування громадськості щодо ефективності суспільства, що породжуються міфологією громадянського суспільства, яка є не менш поширеною, ніж міфологія європейської інтеграції як панацеї для всіх. дискомфорт.

У даний час справді ефективна і розвинена модель взаємодії громадськості з державним управлінням, в тому числі у сфері державних послуг, вимагає:

- гарантувати прозорість інформації від державних установ;
- повне здійснення громадського контролю, громадських експертиз;
- висвітлення механізмів громадського контролю, громадської експертизи, моніторингу, публічних консультацій з питань, що мають пріоритетне значення для суспільства (оцінка ефективності дотримання законодавства, реалізація державних програм, національний та місцевий розвиток, стратегічні документи, плани, програми розвитку, галузі тощо)
- активізація діяльності організацій громадянського суспільства, пов'язана з реалізацією функцій інформації, освіти, експертизи та аналізу прав людини;
- стимулювати громадську активність, підвищувати громадянську компетентність, зокрема спеціальні навички взаємодії з владою та знання процедур, передбачених законом [64].

Самі завдання непрості, а їх виконання ускладнюється тим, що сьогодні «у всіх вимірах суспільного життя ступінь непередбачуваності та ризику зростає». Тому існує необхідність застосовувати диференційований підхід до функцій державного управління та організацій громадянського суспільства на мікро- та макрорівнях.

Таким чином, ми можемо стверджувати, що, незважаючи на всі переговори та заходи, спрямовані на розвиток взаємодії між громадянським суспільством та владою, у нашій країні вона перебуває у зародковому стані і потребує розвитку. Тому існує необхідність систематично обговорювати ефективність взаємодії держави з інститутами громадянського суспільства, починаючи спочатку з регулювання цих відносин. Важливими заходами для

поліпшення взаємодії держави та інститутів громадянського суспільства є сприяння громадянській ініціативі, зміцнення верховенства права, створення умов для запобігання корупції та політичної волі правляча еліта розуміти цінності та принципи, що лежать в основі державних установ та громадянського суспільства.

Для вирішення проблем, що існують на сучасному етапі розвитку суспільства та держави в Україні щодо взаємодії державного управління з громадськістю, необхідно запропонувати: ініціювати обов'язкову попередню публікацію до прийняття всіх проектів нормативно-правових актів, що становлять суспільний інтерес для громадян, з метою надання громадськості можливості інформувати владу про свої застереження та пропозиції щодо проекту таких актів; запровадити систему моніторингу реакції органів державного управління на результати державних оглядів, включаючи боротьбу з корупцією, рішення, дії, бездіяльність державних органів та їх агенти; затвердити стратегію громадянської освіти; забезпечити максимальну відкритість громадських рад (зокрема, шляхом запровадження ротації персоналу та статусу членів з дорадчим голосом); публікувати у звітах органів державної влади інформацію про консультації, їх результати, ступінь врахування пропозицій, поданих під час публічних консультацій, а також громадську думку при прийнятті рішень або аргументований аргумент не береться в обліковому записі; гарантувати підзвітність органів державної влади та посадових осіб, які порушують вимоги чинного законодавства, перешкоджати роботі представників громадських організацій у спільних органах (громадських радах), проводити громадські експертизи.

ВИСНОВКИ

Таким чином, у цій роботі представлені проблеми та засоби вирішення теоретичних основ взаємовідносин між державною владою та суспільством у контексті державних послуг, а також шляхи та пропозиції вчених щодо вдосконалення цього процесу сьогодні. Таким чином, вивчення цих проблем та кінцеві результати свідчать про досягнення кінцевої мети, реалізацію всіх завдань і дають основу для формулювання узагальнених висновків, що мають теоретичне та практичне значення.

Результат аналізу науковців та нормативних актів, досліджень зарубіжних та вітчизняних дослідників щодо взаємозв'язку між державою та суспільством, а також у сфері державних послуг дає підстави вказати на те, що це питання вимагає подальших ретельних досліджень у майбутньому та постійне вдосконалення теоретичних та практичних основ. Однією з проблем була недостатньо розроблена проблема управлінського характеру, включаючи обґрунтування основних форм, типів моделей цієї взаємодії в сучасних умовах.

1. І держава, і суспільство завжди були взаємопов'язаними явищами. Це означає, що держава є виконавцем волі суспільства і для цього наділена відповідними інструментами управління державними справами. Відповідно, суспільство розташоване, так би мовити над державою.

Серед вчених існує переконання у існуванні трьох підходів до взаємовідносин суспільства і держави, їх взаємодії:

1. Держава та громадянське суспільство – збіжні соціальні системи.
2. Держава та громадянське суспільство – різні соціальні системи; провідною з яких є держава, яка контролює громадянське суспільство.

3. Держава та громадянське суспільство – це різні системи, але громадянське суспільство є провідним, і держава відіграє йому підпорядковану роль.

У свою чергу, в демократичних державах, де домінують права та свободи людини, є всі можливості для індивідуальної участі та взаємодії з владою. І реалізація можливостей та механізмів, які можна застосувати, залежить від особистості, її потреби бути активним у політичному житті. З огляду на це, взаємодія громадянського суспільства і держави проявляється в ряді таких особливостей:

- служить своєю платформою та соціальною основою держави, не існує поза нею;
- розвиток відбувається у сфері взаємодії з державними інституціями через партії, вибори або через представницькі органи;
- впливає на створення та функціонування державних органів в їх інтересах (наприклад, певна частина партій діє через парламентські фракції);
- вимагає від держави захисту та охорони життя, здоров'я, безпеки громадян, але не допускає її втручання у їх приватні інтереси;
- використовує норми права, встановлені державою у джерелах права - нормативних актах, договорах або правових прецедентах.

2. Серед вчених і дослідників цього питання представляє великий інтерес для виявлення змісту поняття «публічні послуги». Публічні послуги – це діяльність державного апарату, яка обслуговує платників податків або послуги, що характеризують лише ту сферу державної діяльності, в якій організовано життєзабезпечення населення – містобудування, транспорт, каналізація, водопостачання, освіта, охорона здоров'я тощо. Суб'єктами цих служб є органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, включаючи державні та муніципальні установи. Публічні послуги характеризуються державним

характером, високою соціальною значимістю, відповідальністю та встановленням гарантій їх надання. Тобто послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, що перебувають під їх управлінням, класифікуються як публічні послуги.

Взаємодія держави та суспільства відбувається у таких правових формах, як:

1) наявність інтересу між державою та третьою стороною, тобто публічні послуги, які хоч і надаються на вимогу приватного інтересу, але мають соціальне призначення, розглядаються суспільством позитивно і гарантовано кожному;

2) публічні послуги надаються, коли потреба викликана поєднанням приватних та державних інтересів через зобов'язання громадянина вчинити певні дії для власної вигоди;

3) пов'язаний із суто державними інтересами або державними функціями, які спрямовані на задоволення приватного інтересу.

Проаналізоване дослідження дозволяє виділити декілька конкретних типів форм (або потреб), які в першу чергу залежать від власної діяльності індивіда, його сім'ї або певною мірою від активності його соціального середовища, в якому він перебуває:

– безпека. Перш за все, це захист життя та здоров'я, майна (рухомого та нерухомого майна та банківських рахунків), інтелектуальної власності та безпечного середовища для життя, безпечного соціального середовища для себе та своїх сімей;

– необхідність ідентифікації. Це безпосередньо для людини перетворюється на необхідність реєстрації в державній службі, отримання свідоцтва про народження чи смерть, паспорта, ідентифікаційного коду тощо;

– підтримка та допомога соціально незахищеним верствам населення. На практиці така форма взаємодії стосується більше захисту людей або цільових груп, ніж організацій чи громад;

– інші форми, такі як підтримка повсякденного життя, потреба отримувати та надавати інформацію, спілкування та відпочинок, задовольняються переважно безпосередньо неурядовими організаціями, але їх реалізація все ще залежить від державної політики.

Слід зазначити, що крім того, уряд та суспільство ведуть діалог через ради громад. Громадські консультації організуються з метою залучення громадян до управління державними справами, надання їм вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення публічності, відкритості та прозорості цих органів. Громадські консультації повинні сприяти систематичному діалогу між виконавчою владою та громадськістю, покращувати якість прийняття рішень з важливих питань державного та суспільного життя, враховувати громадську думку та створювати умови для участі громадян у цих рішеннях.

3. Сучасна світова практика, незважаючи на схожість форм і методів у формуванні ефективних і правильних відносин між державою та суспільством, забезпечує високу політичну активність громадян, повагу їх прав і свобод, підтримує належну життєздатність держави. Крім того, активна участь громадян вимагає низки гарантій державних органів влади, які формуються в результаті діалогу.

У сучасних умовах існує два типи відгуків громадськості, а саме:

– добровільний зворотний зв'язок – збір думок, які неурядові організації або громадяни добровільно надають владі з певних питань;

– відгуки на запит – звернення органів влади до НУО та громадян із запрошенням висловити свою думку щодо певних питань.

У дослідженні проаналізовано стан взаємодії між інститутами громадянського суспільства та владою в Європі (Німеччина, Польща, Хорватія, Естонія), країнах СНД (Росія, Білорусь) та Україні окремо.

Коротше кажучи, щодо країн ЄС, у них партнерство між державними установами та громадськістю закріплено на конституційному рівні і не декларативно, а фактично реалізоване серед громадян. Говорячи про країни СНД (включаючи Україну), слід зазначити, що через 20 років після краху командно-адміністративної системи політичного та економічного управління в регіонах СНД не досягнуто значних якісних змін у побудові якісних відносин між суспільством та державою. Якщо країни Центральної Європи у 90-х роках минулого століття майже позбулися синдрому постсоціалізму, то у нових незалежних державах цей синдром радянської моделі не був повністю подоланий. Крім того, у багатьох із цих країн воно негативно доповнювалося такими явищами, як кланова система суспільного ладу, утвердження лідерського типу держави недемократичного або імітаційно-демократичного характеру.

4. Перспективи взаємодії між владою та суспільством у контексті надання державних послуг для забезпечення ефективної взаємодії між громадянським суспільством та державними установами вимагають наявності відповідних інституцій та норм.

В Україні майбутні перспективи відносин визначаються насамперед сприянням урядової групи з метою наближення діяльності структур державного управління до народу шляхом децентралізації, зміцнення місцевого самоврядування та самоорганізації населення, можливостей впливати на формування виборчих списків політичних сил, сторони у розробці державної політики, стандартизації адміністративних процедур в органах державної влади, що змусило б її підтримувати відгуки громадян.

Держава повинна створити умови для того, щоб державний сектор взяв на себе деякі функції управління. Актуальним завданням є розробка належної законодавчої бази для розвитку громадської ініціативи, усунення застарілих перешкод (легалізація, оподаткування), забезпечення доступу до необхідних державних ресурсів (інформації, інфраструктури тощо). Для того, щоб розглянути взаємозв'язок між державою та суспільством у сфері державних послуг та перспективи їх подальшого розвитку, слід підкреслити, що влада в першу чергу взаємодіє безпосередньо з громадською думкою. Об'єктивно, незалежно від уряду, думка більшості громадян існує, і так само, як і незалежно від фактичного вираження колективної думки, існує усвідомлений обов'язок уряду врахувати цю думку, оскільки уряд не зможе ефективно взаємодіяти з громадськістю. Якщо ми розуміємо владу «як механізм раціонального управління соціальними процесами для задоволення потреб та інтересів більшості громадян у суспільстві», очевидно, що державні установи покликані адекватно та своєчасно реагувати на інновації, беручи до уваги нові тенденції очікувань та цінностей, що відображається на суспільній свідомості та поведінці громадян.

5. Було з'ясовано, що вдосконалення системи державної служби має бути кроком до підвищення довіри до уряду. Основним напрямком вдосконалення ефективної взаємодії з суспільством в органах державної влади на сучасному етапі, його майбутньої демократизації та раціоналізації і на цій основі забезпечення результативності державної системи передбачає:

- запровадження ефективних механізмів залучення громадян до розробки, реалізації та контролю державної політики державних органів;
- забезпечення прозорості та відкритості державної діяльності;
- тісну співпрацю органів державної влади та місцевого самоврядування з бізнесом та державним сектором на партнерських засадах;

- переорієнтацію влади та управлінської діяльності органів державної влади на цілі, тобто на кінцевий результат;
- надання державних послуг, оцінка діяльності за критеріями ефективності та соціальної ефективності;
- впровадження інформаційних технологій та розвиток системи електронного урядування;
- раціоналізацію організаційно-функціональної структури управління;
- встановлення чіткої взаємодії по горизонталі та вертикалі в системі державного управління;
- затвердження наукових принципів у практиці управління органами державної влади.

6. Якщо говорити про Україну, то питання визначення процедури оцінки якості державних послуг залишається невирішеним, а сучасні підходи до поліпшення якості державних послуг українськими органами державної влади недостатньо вивчені. Ось чому дуже важливо ефективно надавати адміністративні та муніципальні послуги як варіанти співпраці між органами державної влади та місцевого самоврядування з метою розвитку громад.

Відносно новим напрямом для нашої держави до організації та змісту відносин з державними та муніципальними органами належить інформатизація суспільства, що сприяє формуванню інформаційного суспільства загалом. Серед виявлених тенденцій нашого соціального розвитку є те, що Україна в сучасних умовах приєднується до світового інформаційного суспільства, тобто суспільства, в якому людська діяльність здійснюється на основі послуг, що надаються за допомогою електронних комунікацій та комп'ютерних технологій. Інтернет як одне з основних джерел розвитку інформатизації в сучасних умовах розвиває Інтернет-представництво влади в суспільстві та забезпечує доступ фізичним та юридичним особам до інформації,

комунікаційних ресурсів та інших державних послуг через глобальну систему Інтернету, а також спрямовує створення конкретні відносини влади.

Сьогодні справді ефективна та розвинена модель взаємодії громадськості з державним управлінням, особливо у сфері державних послуг, вимагає:

- відкриття інформації органами державної влади;
- встановлення громадського контролю, громадських експертиз;
- активізації організаціями громадянського суспільства заходів, пов'язаних з реалізацією функцій аналізу інформації, освіти, експертизи та прав людини;
- стимулюванні громадської активності, підвищенні громадянської компетентності, зокрема спеціальних навичок взаємодії з владою та знання процедур, передбачених законом.

ПЕРЕЛІК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI / Україна. Верховна Рада// Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2011. – № 32. – ст. 314. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> .
2. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.96 № 394/96-ВР/ Україна. Верховна Рада// Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996. – № 47. – ст. 256. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
3. Про національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР/ Україна. Верховна Рада// Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1998. – № 27 – 28. – ст.181. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>.
4. Наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 31.12.2015 № 221 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakononline.com.ua/documents/show/84449_534743
5. Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки, затверджена Указом Президента України від 26 лютого 2016 року № 68/2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/68/2016#Text>
6. Авер'янов В. Б. Державне будівництво та місцеве самоврядування / В. Б. Авер'янов / Зб. наук. пр. 2002. – №. 2 – С. 9 – 10.
7. Антонова О.В. Інформаційно-аналітична сфера державно-управлінської діяльності на місцевому рівні: структура та функції / О.В.

Антонова, В.М. Дрешпак. / Державне управління: теорія та практика: 2007 – № 1(5) – 13 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej5/txts/07aovrsf..html>.

8. Артеменко І.В. Взаємодія органів державної влади та інститутів громадянського суспільства у формуванні й реалізації молодіжної політики: автореф. Дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.01. Артеменко Ігор Віталійович; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2017.– 252 с.

9. Бабінова О.О. Взаємодія органів державного управління і місцевого самоврядування з громадськістю: теоретико-методологічний аспект : автореф. Дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.01. Бабінова Олена Олегівна; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2006.– 20 с.

10. Бабінова О.О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої влади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.html>.

11. Бангалорські принципи поведінки суддів від 19 травня 2006 року: документ № 995j67, схвалено Резолюцією Економічної та Соціальної Ради ООН.– № 2006/23 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_j67#Text.

12. Богданов А.А. Тектология. Всеобщая организационная наука. А. А. Богданов. М.: Экономика. – Москва, 1998. – 302 с.

13. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова. Вісник Харківського національного університету Серія: Право.2009. – № 841. – С. 88 – 91.

14. Взаємодія і взаємовідносини людей в організації. Сутність, види та особливості взаємодії. Навчальні матеріали онлайн (pidru4niki.website) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidru4niki.com/16011013/menedzhment/vzayemodiya_vzayemovidnosini_lyu_dey_organizatsiyi_sutnist_vidi_osoblivosti_vzayemodiyi.

15. Войтович Р. Модернізація державного управління в умовах глобальної інтеграції/Р. Войтович//Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – № 2. – С. 14 – 23. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2013_2_4.

16. Герасіна Л. Громадянське суспільство і колізії в процесі реалізації політичної влади. / Вісник Академії правових наук України № 3 (54). Харків, 2008. – С. 43 – 51.

17. Грабовська А. Створення сприятливих умов для ефективної взаємодії органів державної влади та НУО: український та польський досвід // Українсько-польська програма стажування у сфері аналізу державної політики на 2008 рік. – 2008. – 24 с.

18. Гражданское общество в Германии. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.maecenas.ru/doc/2002_5_3.html.

19. Зарічний О.А. Взаємодія держави та громадянського суспільства через інститути участі громадян в управлінні державними справами. Європейські перспективи, 2015. – № 1. – С. 48 – 51.

20. Державне фінансування організацій громадянського суспільства. Як запровадити європейські стандарти?. О.Ю. Вінніков, Д.С. Ковриженко, М.В. Лациба та ін.; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. Київ: Агентство «Україна», 2010. – 224 с.

21. Держава і громадянське суспільство в Україні: проблеми взаємодії: Монографія за ред. І. О. Кресіної. Київ: Логос, 2007. – 316 с.

22. Кальной И. И. Гражданское общество: истоки и современность : монография / И. И. Кальной. – Симферополь, 2006. – 490 с.

23. Кафарський В.І. Політичні партії і судова гілка влади: проблеми правовідносин . В.І. Кафарський .Судова апеляція, 2006. – № 2 (3). – С. 55 – 63.

24. Кін.Дж. Громадянське суспільство. Старі образи, нове бачення. Дж. Кін ; пер. з англ. О. Гриценко. Київ: К.І.С., 2002. – 192 с.

25. Кондратенко І. Громадянське суспільство та його вороги. І. Кондратенко // Укр. Тиждень, 2012. – № 13 (230). – С. 13.

26. Колоколов Н.А. Судебная власть как общеправовой феномен: Автореф. Дис. д.ю.н.: спец. 12.00.01 . Н.А. Колоколов. «Владимирский юридический институт ФСИН России». Нижний Новгород, 2006 – 438 с.

27. Корнієвський О. До порядку денного розвитку взаємовідносин держави і громадянського суспільства. Національний інститут стратегічних досліджень, 2019. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://niss.gov.ua/news/statti/do-poryadku-dennogo-rozvitku-vzaemovidnosin-derzhavi-i-gromadyanskogo-suspilstva>.

28. Круглий стіл «Про стан розвитку громадянського суспільства в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1140/>.

29. Крутій О.М. Комплексний механізм діалогової взаємодії органів влади і громадськості. О. М. Крутій. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbu.gov.ua/e-journals/DeBu/2010-1/doc/4/01.pdf.

30. Ладиченко В.В. Гуманістичні основи організації державної влади: автореферат дис. д-ра юрид. наук: 12.00.01 Теорія та історія держави і права. Історія політ. і правових вчень. Київ, 2008. – 40 с.

31. Ладиченко В. Проблеми взаємодії держави і громадянського суспільства. В. Ладиченко. Публічне право, 2016. – № 4 (24). – С. 18 – 25.

32. Лаптева Л. Е. К вопросу о построении моделей взаимоотношений между обществом и государством. Право и общество: от конфликта к консенсусу: Монография. Под общ. ред. В. П. Сальникова, Р. А. Ромашова. СПб.: Санкт-Петербургский университет МВД России, 2004, – 480 с.

33. Лахижа М. І. Модернізація публічної адміністрації: теоретичні та практичні аспекти: Монографія / М. І. Лахижа.– Полтава: РВВ ПУСКУ, 2009. – 289 с.

34. Легеза Є. Основні теоретичні положення концепції публічних послуг в Україні / Є. Легеза // Адміністративне право і процес: канд. юрид. наук: УДК 342.95, 2016. – С. 81 – 85.

35. Мальковская И.А. Трансформация государства и эволюция публичного администрирования в условиях глобализации (актуализация европейского опыта для России): // Вестник 2009. – № 106. – С. 15–18. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=97612>.

36. Матійчик А.В. Самоорганізація громадянського суспільства як чинник демократичної модернізації політичної системи України: дис. канд. політ. наук: спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси». А. В. Матійчик; ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». – Івано-Франківськ, 2016. – 218 с.

37. Месюк М.П. Взаємодія інститутів влади та громадянського суспільства в Україні в контексті євроінтеграційних процесів. М. П. Месюк. Інвестиції: практика та досвід. 2018. – № 8. – С. 87 – 93.

38. Мирончук В. Д. Основы политологии : Курс лекцій. В. Д. Мирончук, В. О. Храмов; Межрегион. акад. упр. персоналом. Київ.– 2000. – 295 с.

39. Михеев В.А. Основы социального партнерства: теория и политика. В. А. Михеев./ Учеб. для вузов. – Москва: Экзамен, 2001. – 448 с.

40. Національні та міжнародні механізми фінансування громадянського суспільства. Міжнародні заходи зміцнення довіри між державою та громадянським суспільством. – Київ: Фенікс, 2011. – С. 181 – 187.

41. Калинець. Н. Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади із громадою / Збірник наукових праць. 2015. – № 43. «Ефективність державного управління». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_43/fail/28.pdf.

42. Петришин О. Громадянське суспільство – підгрунття формування правової держави в Україні. О. Петришин. Вісник Академії правових наук України, 2003. – № 2 (33), № 3 (34). – С. 142 – 161.

43. Плахтій Т. Громадянське суспільство у кривому дзеркалі ієрархічних структур / Тарас Плахтій // Західна аналітична група. 2011. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kolomyya.org/se/sites/pb/22496/>.

44. Політологічний енциклопедичний словник. НАН України, Інститут держави і права ім. В. М. Корецького; За ред. Ю. С. Шемшученка та ін. К.: Генеза, 2004. – 736 с.

45. Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики: затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996. Офіційний вісник України, 2010. – № 84. – 36 с.

46. Проект «Третий сектор России оценка влияния». Аналитический отчет по результатам опроса экспертов (версия от 31.03.08). АНО «Социологическая мастерская Задорина» (ЦИРКОН). 2008. – 31 с.

47. Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник под общ. ред. Е. В. Гриценко, Н. А. Шевелевой. М.: Волтерс Клувер, 2007. – 256 с.

48. Рейтинг країн та територій по розміру ВВП на душу населення: The World Bank: Gross National Income per Capita 2019. URL: <https://gtmarket.ru/ratings/rating-countries-gni/rating-countries-gni-info>.

49. Рикманн Э. Мужчины и женщины в гражданском обществе Эстонии / Э. Рикманн, М. Лагерспец // На пути к сбалансированному обществу. – Таллинн, 2010. – С. 187 – 196.

50. Сафонов А.А. Гражданское общество как аналитическая категория для исследования состояния общества позднеимперской России: новое

прочтение старой дискуссии / А.А. Сафонов, С. А.Туманова. Вест. ТГУ, 2006. – № 3 (43). – С. 5 – 9.

51. Системи управління якістю за ISO 9001. Науково-технічний центр №14 ДП «Укрметртестстандарт» 2020. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html>.

52. Сороко В. Надання державних послуг як функція державного управління/В. Сороко, Н. Ходорківська//Вісник державної служби України, 2007 .– № 3. – С. 10 – 27.

53. Судебная власть. Под ред. И.Л. Петрухина. Москва: ООО «ТК Велби», 2003. – 720 с.

54. Суслов Є.В. Институционализация гражданской журналистики как условие становления гражданского общества. Є.В. Суслов. Ученые зап. Казан. гос. ун-та: в 2 т. Казань: КТУ, 2009. – Т. 151. – Кн. 5. – С. 64 – 73.

55. Суд и права личности: Сб. статей. Под ред. Н.В. Давыдова, Н.Н. Полянского. Москва.: Статут, РАП, 2005. – 335 с.

56. Терещенко Д.А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади: дис. канд. наук з державного управління: 25.00.02. Харківський РІДУ. Харків, 2009. – 207 с.

57. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. В. П. Тимошук. Київ: Факт, 2003. – 496 с.

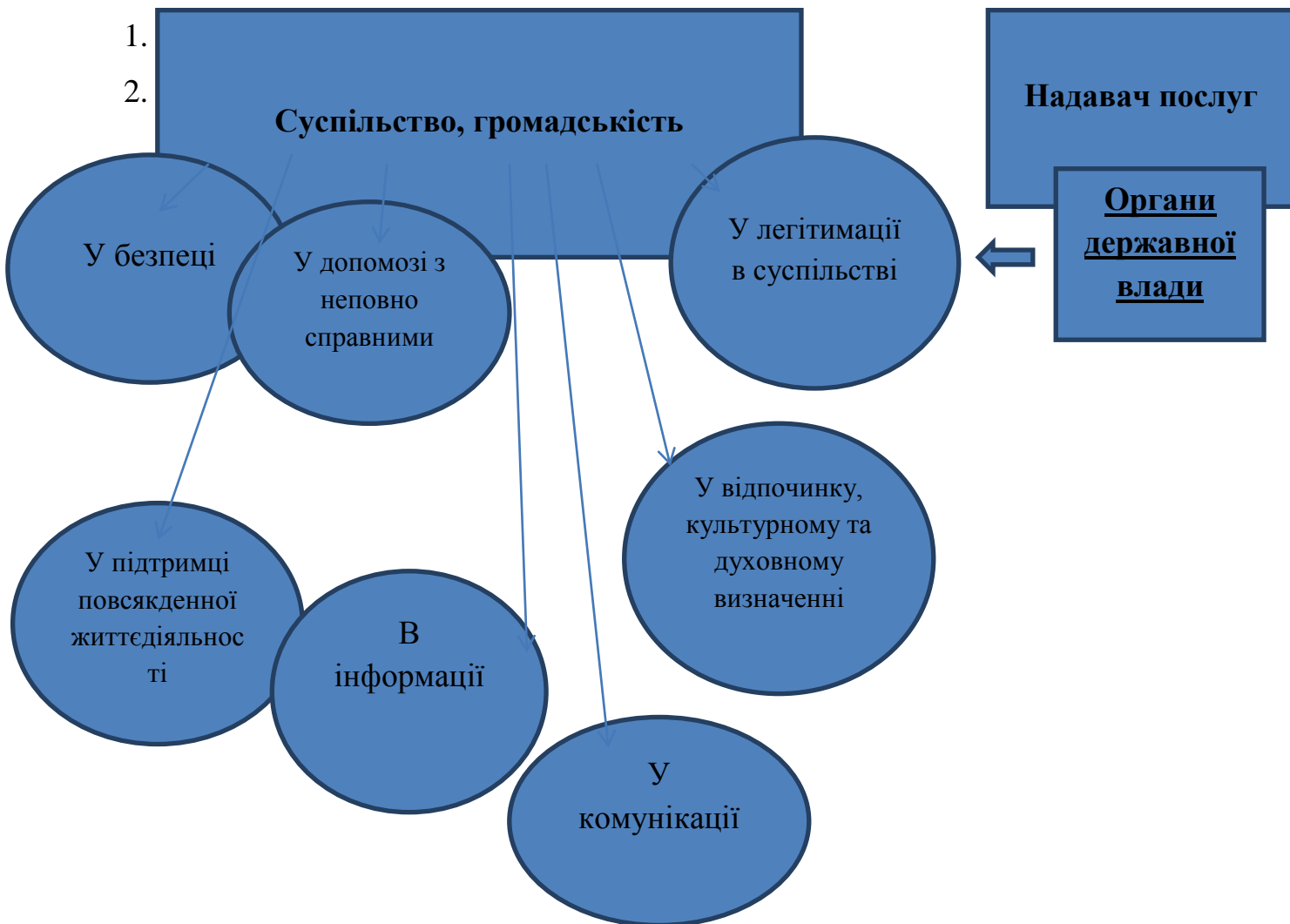
58. Україна опустилася у рейтингу сприяння корупції: журнал Українська правда, 2000. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/news/2020/01/23/656166/>.

59. Цветков В.В. Суспільна трансформація і державне управління в Україні: нормативно-правові документи. В. В. Цветков, І. О. Кресіна. Київ: ІнЮре, 2003. – 495 с.

60. Цейтлин Ю.В. Гражданское общество и государство в России / Ю.В. Цейтлин. Россия и современный мир, 2000. – № 3. – С. 135 – 143.
61. Что такое гражданское общество и какую роль оно играет для нас, немцев [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://gazeta.zn.ua/POLITICS/grazhdanskoe_obschestvo_v_germanii.html.
62. Шаров Ю.П. Муниципальні послуги: шлях до високої якості: монографія. Ю. П. Шаров, Д. В. Сухінін. Мелітополь: Видавн. будинок ММД, 2008. – 136 с.
63. Шаульська Г.М. Громадськість як індикатор системи державного управління та громадянського суспільства. Г. М. Шаульська. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка, 2017. – № 1 (8). – С. 70 – 74.
64. Щодо активації взаємодії організації громадянського суспільства із органами державної влади: аналіт. зап. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/881/>.
65. Civil Society in the Muslim World. Contemporary Perspectives. ed. by Amin B. Sajoo. London: I. B. Taurus Publishers, 2002. – 339 p.
66. Ishkanian A. Democracy Building and Civil Society in Post-Soviet Armenia A. Ishkanian – N.Y.: Routledge, 2008. – 200 p.

ДОДАТКИ

Додаток А
Форми взаємодії органів влади
та суспільства



Додаток Б
Сфери реалізації публічних послуг

Сфери життєдіяльності	1.Безпека	2.Допомога неповносправним	3.Легітимація в суспільстві	4. Підтримка повсякденної життєдіяльності	5.Інформація	6.Комунікація
	1.Громадська безпека	1.Працевлаштування	1. Реєстрація актів цивільного стану	1. Охорона здоров'я	1. Архівна справа	1.Пошта телекомунікації, Інтернет
	2.Захист від НС, відновлювальні і рятувальні роботи	2. Охорона праці	2. Реєстраційні служби Мін'юсту	2. Виробничі сфери: архітектурна і будівництво, промислове, аграрне, лісове господарство	2.Стандартизація, сертифікація	2.Транспорт: автодорожній, залізничний, авіа, міський

3. Національна оборона	3. Послуги соціального сервісу (пенсійне та ін. соціальне забезпечення)	3. Нотаріат	3. Побутове обслуговування, газо-, водо- та електропостачання	3. Освіта, навчання	3. ЗМІ
4. Охорона навколишнього середовища	4. Соціальне страхування	4. Консульсько-реєстраційні служби МЗС	4. Торгівля, громадське харчування		
5. Охорона інтелектуальної власності		5. Ліцензування певних видів діяльності	5. Податкова система		

Додаток В

Етапи дослідження громадської думки:

