

УДК 351.073.533-027.63:[005.92:004.63]

## ЗАХІДНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМАХ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Єрмолаєва Г.А.

Відокремлений підрозділ «Миколаївська філія  
Київського національного університету культури і мистецтв»

Євтушенко А.М.

Київський університет культури

У статті узагальнено зарубіжний досвід публічних послуг у системах державного управління провідних країн світу (Сполучені Штати Америки, Велика Британія, Нова Зеландія, Швеція, Норвегія та Данія). Досліджується зміст та види публічних послуг. Розглянуто тенденції розвитку електронного урядування. Проаналізовано публікації науковців з теми дослідження.

**Ключові слова:** публічні послуги, зарубіжний досвід, електронний уряд, надання послуг, публічне управління.

**Постановка проблеми.** У всьому світі публічні послуги – це один з елементів взаємовідносин держави з людиною. Становлення правового інституту публічних послуг в провідних країнах (Сполучені Штати Америки, Велика Британія, Нова Зеландія та країни Скандинавії) допомагає оперативної та надійно вирішувати проблеми громадян та підвищувати при цьому якість їх життя.

Для спрощення щоденних операцій у будь-якій сфері життєдіяльності людини у провідних країнах світу запроваджено систему електронного уряду. Дана система допомагає визначити рівень задоволеності громадян якістю наданих послуг, спростити процедуру, скоротити час, зменшити строк надання послуг та враховувати потреби й очікування споживачів у сфері організації надання публічних послуг.

В євроінтеграційному просторі порядок надання послуг та правила поведінки державних службовців під час спілкування зі споживачами закріплено в відповідно встановлених стандартах надання послуг. За допомогою чітко затверджених стандартів громадяни мають право отримувати прозору й доступну для населення та службовців інформацію та мати багатоканальний доступ до наданих послуг.

Тому, подальше вивчення практичного досвіду використання технологій, процесів і процедур надання послуг населенню у сфері надання публічних послуг залишається надзвичайно актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналізуючи останні дослідження і публікації, приходимо до висновку, що проблема вивчення зарубіжного досвіду публічних послуг у системах державного управління провідних країн світу є предметом досліджень багатьох науковців. Аналіз публічних послуг США, Великобританія, Нова Зеландія, Швеція та Норвегія знаходиться в полі зору Б. Авлієкулової [1]. Останнім часом багато публікацій у К. Літвінової, яка зосереджувала свою увагу на досвіді у наданні публічних послуг Великобританії та США [4] та переліку новостворених закордонних сайтів, які надають електронні публічні послуги громадянам Нової Зеландії [3].

Окремі питання вивчення західного досвіду щодо надання публічних послуг населенню висвітлені у дослідженнях вчених І. Беца [2], В. Тимченко [5], Д. Тихонова [6] та інших.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на наявність досліджень у сфері організації надання публічних послуг населенню, дослідження електронного уряду в провідних країнах світу не втрачає актуальності. Е-врядування даних країнах робить владу більш прозорою та підконтрольною громадянськості та допомагає населенню брати участь у політичних процесах.

**Метою статті** є вивчення публічних послуг провідних країн США, Великої Британії, Нової Зеландії, Данії, Норвегії та Швеції. Розкриття позитивного досвіду та проблем надання якісних послуг органами влади цих країн.

**Виклад основного матеріалу.** У країнах Європейського Союзу питання надання публічних послуг населенню є настільки важливим, що їх регулювання включено до законодавства Європейського Союзу, на основі якого розроблено концепції та програми, які визначають загальні засади діяльності державних органів щодо надання публічних послуг населенню, які закріплюються у відповідних стандартах [6, с. 2].

З половини 80-х рр. ХХ ст. в Європі проводилися реформи, які полягали в запровадженні державних принципів бізнес-управління, спрямованих на обслуговування потреб громадян [5, с. 1].

С.І. Чаусівська запропонувала власне визначення поняття «публічні послуги» – це діяльність органів публічної служби, об'єднань громадян, фізичних осіб, інших суб'єктів різних рівнів, що здійснюються шляхом публічних і приватних коштів, з надання (передачі) фізичним і юридичним особам певних матеріальних чи нематеріальних благ, які є соціально значущими та приносять користь суспільству й державі.

Проаналізувавши наявні дефініції поняття, С.І. Чаусівська сформулювала різноманітні підходи до класифікації даного поняття:

За суб'єктами надання послуг: органи виконавчої влади, місцевого самоврядування, державні, муніципальні підприємства, установи, організації, об'єднання громадян тощо;

За суб'єктами отримання послуг: фізичні чи юридичні особи.

За групами послуг: за формою оплати, складовою публічного управління, сферами надання послуг, повноваженнями щодо наданих певних видів послуг;

За видами послуг: електронні, паперові, індивідуальні, колективні, матеріальні, нематеріальні» [7, с. 107].

У роботі розглянуто досвід закордонних країн (Сполучені Штати Америки, Велика Британія, Нова Зеландія та країни Скандинавії) у сфері організації системи надання публічних послуг.

Питання надання публічних послуг у закордонних країнах регулюється Договором про функціонування Європейського Союзу (ст. 3 «Послуги» розд. 4) та Протоколом № 26 «Про послуги загального інтересу» [2, с. 1].

Становлення відкритих послуг як соціального і правового інституту по-чалося в США з середини 19 століття. Процеси індустріалізації і урбанізації, становлення адміністративної держави, посилення нових соціальних груп призвело до формування публічного інституту.

У США під публічними послугами спочатку розуміли базові комунальні послуги населенню, які надавалися приватними компаніями та діяли на підставі публічних договорів з муніципальними органами. Згодом питаннями з надання відповідних послуг займалися органи комунального господарства (public utilities commissions) [1, с. 4].

У 2015 році розроблено стратегію багатоканальності для надання публічних послуг (Multi-channel service delivery strategy). Спираючись на дослідження професора Фабіо Каррери New City Mechanics, співпрацюючи з Connected Bits розробили безкоштовний додаток The Street Bump (США), який працює у фоновому режимі під час подорожі автомобілем. Додаток збирає та аналізує дані про якість дорожніх шляхів і, як наслідок, автоматично генерує скарги щодо вибоїв на дорогах [3].

У США з березня 2017 року створено корисний соціальний веб-додаток Town Hall, який допомагає підтримувати зв'язок з представниками органів місцевої, регіональної та державної влади у Facebook [4].

В країні Південної Америки **Еквадор** створено веб-портал для надання публічної інформації Sistema Nacional de Informaci3n (SNI), який дозволяє громадянам шукати публічну інформацію, яка добре категоризована, а також надає можливість формувати дані відповідно до персональних потреб [3].

У 19 столітті у **Великобританії** велика увага приділялася питанням з надання соціальної допомоги, організації системи публічної охорони здоров'я та санітарії, шкільної освіти. Британські муніципалітети займалися комунальним господарством, школами, дорожньо-транспортним господарством і соціальною допомогою незаможним [1, с. 1].

У Великобританії кардинальні зрушення в системі публічного обслуговування відбулися в 40-х роках минулого століття. Беверідж у 1942 р. зауважив, що кожен громадянин незалежно від соціального статусу повинен мати доступ до певного кола громадських послуг, відповідних встановленим стандартам якості. Соціально-економічна програма Беверіджа містила три основні пріоритети:

1. Гарантований державою мінімальний життєвий рівень для кожного.
2. Національна система охорони здоров'я.
3. Політика повної зайнятості [1, с. 5-6].

У Великій Британії в 2012 році був прийнятий Акт «Про публічні послуги», в якому закріплено обов'язок муніципальної влади враховувати наслідки для економічного, соціального та екологічного зростання [1, с. 35].

Вигляд сучасного публічного управління, дало підставу говорити про новий етап в історії державного управління – еру електронного урядування (Digital Network Governance). Створення інтегрованих баз даних державних органів перетворюють сучасне державне управління в мережеву структуру, яка має певну дистанцію між споживачем і постачальником.

У квітні 2017 році у Великобританії створено новий мобільний додаток, який презентували компанії Newsbeat та Smartmatic, який залучає молодь до участі в електронному голосуванні (Селфі-ідентифікації) [4].

Досвід **Нової Зеландії** цікавий тим, що ця країна найбільш повно реалізувала комплекс NPM реформ, що дало підставу говорити про новозеландську моделі суспільного менеджменту, в основі якої лежить суспільний договір.

Найбільш важливими законодавчими заходами реформи стали: Акт про державний сектор (State Sector Act – SSA) 1988 року і Акт про публічні фінанси (Public Finance Act – PFA) 1989 р. [1, с. 23].

У 2017 році дослідниця К. Літвінова опублікувала есе на тему «Публічні послуги: колекція кейсів (2015-2017)» в якому надала перелік новостворених закордонних сайтів, які надають електронні публічні послуги громадянам, однією з таких країн є Нова Зеландія, яка має зручний електронний сервіс для легкості пошуку відповідей Міністрів електронних звернень та доступу до публічної інформації New Zealand Parliament Website [3].

В Новій Зеландії створено веб-портал для вагітних жінок та новонароджених малюків SmartStart, який допомагає:

Вагітній жінці протягом 0-14 тижнів вагітності обрати лікаря (акушерку, сімейного лікаря, які надають материнську допомогу).

Протягом 15-30 тижня вагітності майбутнім матерям надається можливість отримати безкоштовні уроки стосовно вагітності та пологів, грудного вигодовування та догляду за новонародженою дитиною).

Під час вагітності жінкам надається безкоштовна вакцинація від кашлю між 28 і 38 тижнями вагітності; безкоштовна вакцинація проти грипу.

Батьки, які мають постійне місце роботи та ті батьки, які не працюють мають право на фінансову допомогу з витратами на виховання дітей, житло, охорону здоров'я, догляд за дітьми та відпустку з догляду за дитиною, а також підтримку соло-батьків. Допомогу можна отримати від Inland Revenue і Міністерства соціального розвитку.

Окрім, вище перелічених послуг майбутнім матерям надається підтримка під час: антенатальної депресії та тривоги; постнатальної депресії; викидня і мертво народження; абортів та сімейного насильства [11].

Публічне управління в **Скандинавських країнах** історично було сильно децентралізовано і засноване на принципі консенсусу, тому публічні

послуги спочатку були у віданні місцевої влади, яким широко сприяли розвинені структури громадянського суспільства (благодійні організації) [1, с. 8].

На сьогодні, в скандинавських країнах діють Північні відділення, які працюють над тим, щоб інформувати осіб, засоби масової інформації, громадськість про прийняті рішення влади, проблеми розвитку, цілі Організації Об'єднаних Націй в галузі сталого розвитку та про роль ПРООН в їх досягненні.

**Швеція, Норвегія та Данія** мають офіси в Копенгагені, Стокгольмі, Осло і Гельсінкі. Головний офіс знаходиться в Копенгагені з філіями в інших скандинавських столицях.

Скандинавське бюро ПРООН входить до складу Управління ПРООН із зовнішніх зв'язків та адвокації, яке відповідає за комунікації, зовнішні зв'язки й контакти з урядом [13].

**Швеція** – приклад скандинавської моделі соціальної держави, для якої характерні універсальність і рівність у наданні публічних послуг, а також публічна відповідальність за соціальний добробут і консенсусний стиль правління.

У сфері зайнятості Швеція першою стала проводити активну державну політику, і в післявоєнний період досягла практично повної зайнятості.

У сфері освіти й соціального забезпечення центральною ланкою в наданні публічних послуг є муніципальні органи [1, с. 8].

В 1909 році **Норвегія** є першою в світі країною, яка ввела систему сімейного соціального страхування працівників, без додаткових страхових внесків [1, с. 3].

Північний офіс Норвегії допомагає забезпечити країнам Північної Європи легший доступ до ПРООН та системі ООН [10].

Агентством державного управління й електронного уряду (Difi) розроблено інструмент пошуку – Norge.no, який допомагає норвежцям отримати такі види послуг як: замовити європейську карту медичного страхування, перевірити, змінити або відправити податкову декларацію; змінити лікаря загальної практики; отримати послуги, пов'язані з життєвими ситуаціями – смерть і спадщина, розлучення, наявність дитини, переїзд, одруження тощо [9].

Безпечна система електронних поштових скриньок Норвегії є важливим інструментом, що дозволяє спілкуватися громадянам на рівні з центральним урядом. Щоб створити безпечну цифрову поштову скриньку, громадяни повинні мати електронний ідентифікатор і мати свою

цифрову контактну інформацію, зареєстровану в Норвезької цифровий контактної інформації та реєстрі від мови [9].

Північний офіс в **Данії** представляє ПРООН в скандинавських країнах – Данії, Швеції, Норвегії та Фінляндії. Північне відділення є частиною Управління зовнішніх зв'язків і судової експертизи ПРООН і відповідає за підтримання та зміцнення партнерських зв'язків ПРООН з країнами Північної Європи, а також за поширення інформації про мандат і роботу ПРООН [13].

**Висновки і пропозиції.** Отже, підводячи підсумки у процесі дослідження були опрацьовані наукові джерела, що містили інформацію про особливості надання публічних послуг громадянам в провідних західних країнах.

Отримані результати дослідження дають змогу відслідкувати певні закономірності в цьому процесі:

По-перше, у країнах Європейського Союзу питання надання публічних послуг населенню включено до законодавства ЄС, на основі якого розроблено концепції та програми, які визначають загальні засади діяльності державних органів щодо надання публічних послуг населенню, які закріплюються у відповідних стандартах [12].

Одними з перших реформи в публічному секторі почали проводити такі країни, як Нова Зеландія, Велика Британія та США. Саме в цих країнах було запроваджено нові стандарти публічного управління, які спочатку ґрунтувалися на моделі нового публічного менеджменту.

Питання надання публічних послуг у закордонних країнах регулюється Договором про функціонування Європейського Союзу (ст. 3 «Послуги» розд. 4) та Протоколом № 26 «Про послуги загального інтересу» [2, с. 1].

По-друге, завдяки проведеним адміністративним реформам в західних країн сучасне публічне управління, дало підставу говорити про етап в історії державного управління – еру електронного уряду.

Класифікація електронних державних послуг та порядок їх надання, відомості, що містяться в електронних документах є відкритими і загальнодоступними інформаційними ресурсами, які знаходяться на офіційних веб-сайтах державних органів та Єдиних порталах досліджуваних країн.

Виходячи з вищевикладеного, вважаємо, що органам державної влади необхідно ще спрямувати свою діяльність на підвищення якості наявних та запровадження нових видів публічних послуг населення.

## Список літератури:

1. Авлієкулов Б. Продвижение электронного правительства для улучшения качества предоставления государственных услуг [Електронний ресурс] / Бунёд Авлієкулов. – 2015. – Режим доступа к ресурсу: [http://www.uz.undp.org/content/dam/uzbekistan/docs/Publications/democraticgovernance/E-government\\_promotion\\_for\\_improved\\_public\\_service\\_delivery/un\\_uzb\\_E-government\\_promotion\\_for\\_improved\\_public\\_service\\_delivery.pdf](http://www.uz.undp.org/content/dam/uzbekistan/docs/Publications/democraticgovernance/E-government_promotion_for_improved_public_service_delivery/un_uzb_E-government_promotion_for_improved_public_service_delivery.pdf). – Названіє з екрана.
2. Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз [Електронний ресурс] / І.І. Беца. – Режим доступа до ресурсу: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>. – Назва з екрану.
3. Літвінова К. Публічні послуги: колекція кейсів (2015–2017) [Електронний ресурс] / Карина Літвінова // Digitle Blog Digest. – 2017. – Режим доступа: <https://digitle.wordpress.com/2017/03/04/23784537/>. – Назва з екрана.
4. Літвінова К. Світові інновації у сфері G2C [Електронний ресурс] / Карина Літвінова // Digitle Blog Digest. – 2017. – Режим доступа до ресурсу: <https://digitle.wordpress.com/2017/06/17/398041907>. – Назва з екрану.

5. Тимченко Л. Публічні послуги в Україні. Розвиток нормативно-правового забезпечення [Електронний ресурс] / Л. Тимченко. – 2010. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010\\_03\(6\)/10tlnmpz.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_03(6)/10tlnmpz.pdf). – Назва з екрану.
6. Тихонова Д.С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні [Електронний ресурс] / Д.С. Тихонова // Право і Безпека. – 2014. – № 4. – С. 70-75. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pib\\_2014\\_4\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pib_2014_4_15). – Назва з екрану.
7. Чаусівська С.І. Поняття публічних послуг та їх класифікація [Електронний ресурс] / С.І. Чаусівська // Серія : Державне управління. – 2017. – № 1(57). – С. 102-108. – Режим доступу: [https://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1\\_2017/20.pdf](https://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf). – Назва з екрану.
8. About Norge.no [Електронний ресурс] // Difi. – 2016. – Режим доступу: <https://www.norge.no/en/about-norgeno/>. – Назва з екрану.
9. Norge.no. Gateway to digital public services [Електронний ресурс] // Difi. – Режим доступу: <https://www.norge.no/en>. – Назва з екрану.
10. Om UNDPs nordiske representasjonskontor Norgge [Електронний ресурс] // UNDP Norgge. – 2018. – Режим доступу: [http://www.no.undp.org/content/norway/no\\_no/home/operations/about\\_undp.html](http://www.no.undp.org/content/norway/no_no/home/operations/about_undp.html). – Назва з екрану.
11. SmartStart [Електронний ресурс] // NewZealand Government. – Режим доступу: <https://smartstart.services.govt.nz/>. – Назва з екрану.
12. UNDP's nordiske repræsentationskontor Danmark [Електронний ресурс] // UNDP Danmark. – 2018. – Режим доступу: [http://www.dk.undp.org/content/denmark/da\\_dk/home/operations/about\\_undp.html](http://www.dk.undp.org/content/denmark/da_dk/home/operations/about_undp.html). – Назва з екрану.
13. United Nations Development Programme Sverige [Електронний ресурс] // UNDP Sverige. – 2018. – Режим доступу: [http://www.se.undp.org/content/sweden/sv/home/operations/about\\_undp.html](http://www.se.undp.org/content/sweden/sv/home/operations/about_undp.html). – Назва з екрану.

**Ермолаева А.А.**

Отдельное подразделение «Николаевский филиал  
Киевского национального университета культуры и искусств»

**Евтушенко А.Н.**

Киевский университет культуры

## ЗАПАДНЫЙ ОПЫТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

**Аннотация**

В статье обобщен зарубежный опыт публичных услуг в системах государственного управления ведущих стран мира (Соединенные Штаты Америки, Великобритания, Новая Зеландия, Швеция, Норвегия и Дания). Исследуется содержание и виды публичных услуг. Рассмотрены тенденции развития электронного управления. Проанализированы публикации ученых по теме исследования.

**Ключевые слова:** публичные услуги, зарубежный опыт, электронное правительство, предоставление услуг, публичное управление.

**Yermolayeva G.A.**

Separated Subdivision «Mykolaiv Branch of  
Kyiv National University of Culture and Arts»

**Yevtushenko A.N.**

Kiev University of Culture

## WEST EXPERIENCE OF PUBLIC SERVICES PROVIDING IN PUBLIC ADMINISTRATION MANAGEMENT SYSTEMS

**Summary**

The article summarizes the foreign experience of public services in the systems of public management of the leading countries of the world (United States of America, Great Britain, New Zealand, Sweden, Norway and Denmark). The existence and types of civil service have been researched. The progress of electronic management trends has been considered. They are analyzed the publications of scientists on the subject of research.

**Keywords:** public services, foreign experience, e-government, services, public management.