

Президентів України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – Київ : НАДУ, 2011.

5. Корженко В. В., Коваленко Н. В. Теорія та історія філософії публічного управління. *Філософія публічного управління* : кол. монографія / В. П. Солових та ін. ; наук. ред. В. П. Солових. Київ : НАДУ, 2020. С. 11–52.

6. Медоуз Д. Х., Медоуз Д. Л., Рэндерс Й., Беренс В. В. Пределы роста. Доклад по проекту Римского клуба «Сложное положение человечества» / Пер. с англ. М. : МГУ, 1991. 208 с.

7. Медоуз Д. Х., Рэндерс Й., Медоуз Д. Л. Пределы роста. 30 лет спустя / Пер. с англ. Е. С. Оганесян ; под ред. Н. П. Тарасовой. М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2012. 358 с.

8. Сталий розвиток суспільства : навч. посібник / А. П. Садовенко, Л. Ц. Масловська, В. І. Серeda, Т. І. Тимочко; наук. ред., керівник авт. кол. А. П. Садовенко. 2-ге вид. Київ, 2011. 392 с.

9. Форрестер Джей. Мировая динамика / Пер. с англ. М. : ООО «Изд-во АСТ». СПб: Terra Fantastica, 2003. 379 с.

10. Indicators of Sustainable Development: Guidelines and Methodologies. URL : <http://www.un.org/esa/sustdev/publications/indisd-mg2001.pdf>

11. The Growth Report, Strategies for Sustained Growth and Inclusive Development Commission on Growth and Development / *The International Bank for Reconstruction and Development*. URL : <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/6507/449860PUB0Bo x3101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf?sequence=1>

12. World Bank Open Data: Free and open access to global development data URL : <http://data.worldbank.org/>

13. Zakharina O., Korzhenko V., Kovalenko N., Shashyna M., Tomoshevska A., Mosiichuk I. Analysis of the development of public-private partnership under the conditions of implementation of economic projects. *Revista San Gregorio*. No 42(2020). P. 156–169.

Косухіна К. В., аспірант кафедри політології і філософії,
*Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління
при Президентів України, Україна*

МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ГРОМАДСЬКОЇ ІНІЦІАТИВИ У ПРОЦЕСІ РЕФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Розвиток громадських ініціатив є важливим і надійним засобом налагодження взаємодії між владою та громадянським суспільством, ціннісним критерієм досягнення згоди та підтримки під час реалізації тих чи інших рішень, координації діяльності тощо. Тому зрозуміло, що розвиток цих зв'язків потребує цілеспрямованої послідовної діяльності державних органів щодо організації інформаційної взаємодії.

Розглянемо сучасні механізми реалізації громадської ініціативи у процесі реформування публічного управління.

Найпростішим та найпопулярнішим способом спілкування громадськості з представниками органів публічної влади є *звернення громадян*. За допомогою цього механізму громадяни та їх об'єднання мають можливість (принаймні теоретично) певною мірою впливати на діяльність органів публічної влади, відстоювати свої права та законні інтереси. В преамбулі Закону України «Про звернення громадян» визначено широкий перелік прав, які даний Закон покликаний забезпечити [5]:

- можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами;
- вплив на поліпшення роботи органів публічної влади всіх рівнів, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності;
- відстоювання своїх прав і законних інтересів.

Іншим механізмом забезпечення участі громадськості у публічній політиці є *загальні збори громадян*. Загальні збори громадян за місцем проживання є формою їх безпосередньої участі у вирішенні питань місцевого значення. Рішення загальних зборів громадян враховуються органами місцевого самоврядування в їх діяльності.

Основна ідея зборів полягає у тому, що ця форма місцевої демократії повинна бути доступна для реалізації навіть невеликій групі громадян, які мають виборчі права і проживають у територіальній громаді. Організаційно-правовий механізм підготовки й проведення зборів має дозволяти ініціаторам зборів досягати мети й тоді, якщо цьому протидіють органи і посадові особи місцевого самоврядування. Окрім ініціативних груп громадян суб'єктами права ініціювання зборів можуть виступати також органи самоорганізації населення, а також інші інститути громадянського суспільства. Коло цих суб'єктів відносно визначене і може розширятися у межах чинного законодавства [1, с. 161].

За рішенням загальних зборів можливо розробити місцеву ініціативу. Місцева ініціатива оформляється у формі проекту рішення місцевої ради, що, на нашу думку, є одним із влучних прикладів залучення громадянського суспільства до публічної політики, зокрема, на місцевому рівні, оскільки рішення загальних зборів оформлюється у подальшому як проект рішення відповідної місцевої ради, що свідчить про вироблення громадянським суспільством публічної політики.

Важливим механізмом участі громадськості у публічній політиці є *створення органів самоорганізації населення*. Це представницькі органи, що створюються жителями, які проживають на законних підставах на території села, селища, міста або їх частин, для вирішення окремих питань місцевого значення. Основними завданнями органів самоорганізації населення є:

- участь у реалізації соціально-економічного, культурного розвитку відповідної території, інших місцевих програм;
- створення умов для участі мешканців у вирішенні питань місцевого значення в межах Конституції і законів України;

– задоволення соціальних, культурних, побутових та інших потреб жителів шляхом сприяння у наданні відповідних послуг.

Цей механізм є також реальним прикладом залучення громадянського суспільства до вироблення та реалізації публічної політики, оскільки згідно чинного законодавства органи самоорганізації населення як інституції громадянського суспільства можуть наділятися правом виконання частини публічно-владних повноважень на місцевому рівні.

Черговим механізмом забезпечення участі громадськості та інститутів громадянського суспільства у публічній політиці на місцевому рівні є *громадські слухання*. Це можливість для громадськості та інститутів громадянського суспільства безпосередню брати участь у здійсненні місцевого самоврядування, тобто порушенні питань та внесенні пропозицій щодо питань публічної політики на місцевому рівні.

За результатами розгляду пропозицій громадських слухань, місцевими органами публічної влади приймається одне з таких рішень:

- врахувати пропозиції;
- відхилити пропозиції з обов’язковим зазначенням причин такого відхилення;
- частково врахувати пропозиції – в такому випадку зазначаються і причини цього рішення, і заходи для реалізації частини врахованої пропозиції, відповідальні за це посадові особи [3, с. 19].

Разом з тим, зазначений механізм не завжди є досить дієвим, оскільки пропозиції громадських слухань, надані громадськістю чи інститутами громадянського суспільства, можуть не враховуватися.

Механізмом залучення громадськості до публічної політики є *громадські консультації*. Практика доводить, що визначальними у процесі творення публічної політики мають бути відкритість та прозорість, оскільки це забезпечує максимальне врахування переваг та уподобань громадян, широкого кола суспільних груп, що, в кінцевому підсумку, дає змогу досягти відповідності такої політики реальним потребам суспільства.

Проводячи консультації з різного роду групами, спільнотами громадянського суспільства можна досягнути декількох цілей:

- зібрати необхідну інформацію, яку можна використати в процесі подальшого аналізу ситуації або проблеми;
- оцінити підтримку, яку знайдуть різні варіанти рішень;
- заручитися підтримкою того варіанту рішення, до якого прихильно ставиться влада;
- заручитися підтримкою груп, які беруть участь у прийнятті рішення.

Отже, з усього викладеного, можемо констатувати, що публічні консультації є важливими чинником забезпечення якості державної/суспільної політики, що проявляється передусім в її здатності відповідати інтересам суспільства на основі максимального врахування інтересів різних соціальних груп.

Ще одним механізмом участі громадськості у формуванні публічної

політики є *громадський моніторинг*. Поняття громадський моніторинг стосується моніторингу роботи органів державної виконавчої влади організаціями громадянського суспільства і фокусується на системному та комплексному дослідженні їх діяльності у сфері підготовки та прийняття рішень, контролю за їх виконанням. Це є одним із механізмів щодо розширення участі громадянського суспільства у процесі прийняття рішень. Метою громадського моніторингу є підвищення підзвітності, прозорості діяльності органів влади та просування реформ в інтересах суспільства через виявлення слабких місць та внесення змін у існуючі політики та процедури прийняття, виконання та контролю за рішеннями органів влади.

Важливим механізмом залучення громадськості до вироблення публічної політики є *створення та функціонування консультативно-дорадчих органів* при органах публічної влади за участю інститутів громадянського суспільства. [2, с. 129].

Окрім того, одним із суттєвих механізмів участі інститутів громадянського суспільства у виробленні та реалізації публічної політики є *залучення їх до надання соціальних послуг*.

Громадські, благодійні, релігійні організації, які є видами організацій громадянського суспільства, цілком підпадають під категорію надавачів соціальних послуг. Організації мають надавати такі послуги з дотриманням державних стандартів як за плату, так і безоплатно. Громадська чи благодійна організація, яка позиціонує себе як суб'єкт надання соціальних послуг, повинна передбачати в своїх статутних документах відповідні норми про це, мати у своєму штатні чи залучати на договірних основах відповідної підготовки працівників для надання соціальних послуг.

Виходячи з викладеного вище, з'являється ще два механізми залучення громадськості до вироблення та реалізації публічної політик – це *державно-приватне та соціальне партнерство*, а також *участь у місцевих соціальних програмах*. Це можливі механізми фінансування громадських організацій, які надають соціальні послуги.

Таким чином, з викладеного вище, ми можемо побачити, що в цілому в Україні створено достатньо інструментів щодо залучення громадськості до вироблення публічної політики.

Список використаних джерел

1. Ірха К. О. Громадянські ініціативи як чинники розвитку громадянського суспільства України. *Освіта регіону. Політологія, психологія, комунікації*. 2013. № 4. С. 129–132.
2. Козакова О. В. Громадянські ініціативи в розвитку комунікацій між державою та суспільством в Україні. *Збірник наукових праць НАДУ*. Київ : НАДУ, 2012. Вип. 2. С. 161–169.
3. Рейтерович І. В. Основні проблеми інституціоналізації взаємодії держави, бізнесу та громадянського суспільства в Україні. *Публічне врядування в Україні : стан, виклики та перспективи розвитку : матеріали щоріч. Всеукр.*

наук.-практ. конф. за міжнар. участю, присвяч. 100-річчю держ. служби в Україні (Київ, 25 трав. 2018 р.) : у 5 т. / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петрос. Київ : НАДУ, 2018. Т. 1. 120 с. (С. 19–20).

4. Про громадські об'єднання : Закон України від 22 березня 2012 р. № 4572-VI. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4572-17> (Текст документа від 28.04.2020)

5. Про звернення громадян : Закон України від 02 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (Редакція станом на 01.01.2020).

Krasnokutska Iu., Ph.D. in Economics, associate professor,
O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

THE EVALUATION OF SERVICE QUALITY: SERVICE PERCEPTION PROBLEMS

Unlike products, which are tangible, services are usually intangible. A service is not a physical good; rather, it is the performance of an act or a deed. This performance often requires consumers to be present during the production or delivery of the service. Service industries, including hospitality and tourism, are actually selling consumers an experience.

Services have been defined to “include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser” [1].

The service quality process is the product of the expectations and perceptions of a firm's management, its employees, and the customers it serves.

Whenever there are differences in expectations or perceptions between the people involved in the delivery and the consumption of services, a potential for a gap in service quality exists. Firms should diagnose any service quality gaps because there is a direct relationship between service quality and customer satisfaction. Simply stated, when customers are satisfied, they are much more likely to purchase from the service provider again. Over time, if they remain satisfied, they become loyal customers. The service gap is the final gap that exists when there is a difference between customers' expectations of a service and their perceptions of the actual service once it is consumed.

When this difference occurs, it is the result of one or more gaps that occur earlier in the service quality process.

The first potential gap is referred to as the knowledge gap, which occurs when management's perception of what consumers expect is different from the consumers' actual expectations. This gap may lead to other gaps in the service quality process, and it is usually the result of a failure in the firm's research program or organizational structure. Firms need to obtain feedback from customers and employees that can be used to design services that will appeal to customers. If the current service offering is