

УДК 351

Підхід до визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні за допомогою міжнародної рейтингової системи WGI

В.В. КИЗИМА, О.В. ІГНАТОВА

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України,
м. Дніпропетровськ, Україна, E-mail: evilu@mail.ru

Авторське резюме

Проблемою нинішнього етапу реформування сфери публічних послуг визнано належну якість їх надання. Вирішенню завдань державного управління присвячені роботи В. Рача, Т. Маматової, в яких пропонується Концептуальна модель визначення вектора розвитку соціально-економічної системи, яку пропонують як методологічний інструмент наукового дослідження. Для інформаційного забезпечення оцінки якості публічних послуг країн у складі індекс «Ефективність роботи уряду» показника «Якість та ефективність державного управління» В. Кизима запропонував розглядати Worldwide Governance Indicators як міжнародний показник.

Метою статті є визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні за допомогою міжнародної рейтингової системи WGI із використанням концептуальної моделі визначення вектора розвитку соціально-економічної системи, що була запропонована В. Рачом і Т. Маматовою.

За результатами дослідження, проведеного авторами статті з допомогою інформаційної системи, яка представлена на сайті Worldwide Governance Indicator у виді WGI Project, згруповані сукупні й індивідуальні показники країн за показником якості й ефективності державного управління за період 1996 - 2013 роки. Аналіз зміни рейтингової позиції України вказав на залежність показників якості державного управління між собою, до того ж, найбільш впливові виявилися показники «Якість законодавства (Regulatory Quality)», Стримання корупції (Control of Corruption) та Ефективність роботи уряду (Government Effectiveness). Крім того, відокремились етапи, в яких відслідковується ця залежність. Найбільш чітко послідовна залежність показників проявилась на IV періоді (з 2005 по 2009 роки). Результати на інших періодах теж не суперечать гіпотезі.

Особливості визначення вектора розвитку державного управління в Україні визначені з використанням Концептуальної моделі, яку В. Рач та Т. Маматова запропонували у вигляді підходу щодо визначення вектора руху соціально-економічної системи, який складається з п'яти етапів:

- прогнозування стану бенчмаркінгової системи: система державного управління країн Європейського Союзу, 2020 рік. Характерні ознаки (функція державного управління з надання послуг); основний показник успішності державного управління (якість та ефективність державного управління);

- визначення граничних показників майбутнього стану об'єднаної системи: результати глобальних міжнародних досліджень Worldwide Governance Indicator (WGI) за Методиками Всесвітнього банку (The World Bank);

- окреслення реперної зони: показники країн-членів Європейського Союзу. Показник Якість державного управління (Governance Matters) зокрема у виді рейтингу за Індексом Ефективності роботи уряду (Government Effectiveness);

- оцінювання нинішнього стану системи: показник Якість державного управління, що визначається рейтингами України у 2013 році за Індексом Ефективності роботи уряду (30-е місце);

- спрямування вектора руху системи: для визначення основних положень розвитку політичного напрямку розвитку щодо спрямування вектора руху України постає за-
© В.В. Кизима, О.В. Ігнатова, 2015

вдання дослідження відповідності реалізації функції державного управління в Україні міжнародним нормам і усталеним практикам.

В статті доведено, що актуальними до нинішнього часу залишаються положення, що основна функція публічного управління – це функція надання послуг і вона буде характеризувати Економічний адміністративний простір ще упродовж 2010-2015 рр. Дослідження з питання оцінки якості та ефективності державного управління (за даними WGI) дозволило висунути гіпотезу, що для України розрахункові індекси оцінки якості та ефективності державного управління мають чітку послідовну залежність, тому дослідження їх доцільно проводити в комплексі. Також схарактеризовано особливості визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні за допомогою міжнародної рейтингової системи WGI із використанням концептуальної моделі визначення вектора розвитку соціально-економічної системи.

Ключові слова: підхід, державне управління, публічні послуги, якість надання послуг, бенчмаркінг, модель.

The approach to determining the direction of development of the system of public services in Ukraine by international rating system WGI

V.V. KYZYMA, O.V. IGNATOVA

Dnepropetrovsk regional institute of public administration, the National academy of public administration, office of the President of Ukraine, Dnipropetrovsk, Ukraine, E-mail: evilu@mail.ru

Abstract

The problem of the current stage of public service field reforming is defined as the inadequate quality of their provision. Works by V. Rach and T. Mamatova are dedicated to solving the tasks of public administration, where a conceptual model of defining the development vector for the social and economic system is proposed as a methodological tool for academic research. V. Kyzyma proposed to consider the Worldwide Governance Indicators as an international indicator for the information support of the quality assessment of public services in countries as part of the Government Effectiveness index (Good Governance indicator).

The aim of the article is to define the development vector for the public service provision system in Ukraine using the WGI international rating system with the involvement of the conceptual model of defining the development vector for the social and economic system proposed by V. Rach and T. Mamatova.

The aggregate and individual good governance indicators of countries for the period of 1996 to 2013 are grouped based on the findings of the study conducted by the authors of the article using the information system presented on the Worldwide Governance Indicator website as the WGI Project. The analysis of the change in the rating position of Ukraine showed the interdependence of good governance indicators with the Regulatory Quality, Control of Corruption and Government Effectiveness indicators proving to be the most influential. Moreover, stages where this interdependence can be traced were singled out. The sequential dependence of indicators manifested itself most evidently in the IV period (2005 to 2009). The results for other periods do not run contrary to the hypothesis either.

The peculiarities of defining the development vector of public administration in Ukraine are defined using the conceptual model proposed by V. Rach and T. Mamatova as an approach to defining the movement vector of a social and economic system, which consists of five stages:

- predicting the state of the benchmarking system: the public administration system of the European Union countries, 2020. Characteristic features (the service provision

function of public administration); the basic success indicator of public administration is good governance);

- determining the borderline figures of the future state of the united system: the results of the Worldwide Governance Indicator (WGI) global international studies using the methods of The World Bank;

- outlining the reference area: the figures of the European Union member countries. The Governance Matters indicator, particularly in the form of a rating by the Government Effectiveness index;

- assessing the current state of the system: the Governance Matters indicator determined by the ratings of Ukraine in 2013 by the Government Effectiveness index (the 30th position);

- directing the movement vector of the system: to define the basic provisions of the political direction of development concerning the direction of the movement vector of Ukraine, the task of studying the compliance of the implementation of the public administration function in Ukraine with international norms and established practices.

It is proven in the article that the premises of the basic function of public administration being that of service provision and that it will characterize the economic and administrative space in 2010 to 2015 as well still remain topical. A study concerning good governance assessment (according to the figures of WGI) allowed to put forward a hypothesis that the calculation indexes of good governance assessment have a distinct sequential dependence for Ukraine, thus it is appropriate to study them as a whole. The peculiarities of defining the development vector of the public service provision system in Ukraine using the WGI international rating system with the involvement of the conceptual model of defining the development vector of the social and economic system are also characterized.

Keywords: approach, public administration, public services, service provision quality, benchmarking, model.

Постановка проблеми. Концепцію адаптації інституту державної служби України до стандартів Європейського Союзу (далі – ЄС) було ініційовано ще у першому півріччі 2004 р. [11]. Відповідно до Концепції була розроблена Програма розвитку державної служби на 2005-2010 роки [10]. Але питання формування системи забезпечення якості публічних послуг, які визначалися у 2004 році, залишаються невирішеними і по цей час.

В аналітичній записці відділу політичних стратегій Національного інституту стратегічних досліджень при Президентові України актуальною проблемою нинішнього етапу реформування сфери адміністративних послуг визначено неналежну якість надання адміністративних послуг громадянам [17].

Згідно з результатами соціологічного дослідження 2013 року, лише 12 % громадян оцінюють якість надання адміністративних послуг як добру, 33 % респондентів дали задовільну оцінку, 32 % – погану. Аналогічні результати дослідження якості надання адміністративних

послуг у державних установах, проведеного громадською організацією «Ліга фінансового розвитку», де середній рівень якості обслуговування громадян у державних та комунальних організаціях відповідає категорії «незадовільно» (48,26 бала зі 100 можливих).

Крім того, за даними Worldwide Governance Indicators (далі – WGI), які визначені Науково-технічною політикою Світового банку (World Bank Policy Research), у 2013 році Україна має лише 30-ту рейтингову позицію серед інших країн світу за індексом «Ефективності роботи Уряду (Government Effectiveness)», який враховує оцінку якості надання публічних послуг, та є одним з шести індексів, що відображають якість та ефективність державного управління країни [14]. Україна залишається на низьких позиціях по всіх шести індексах WGI, які мають різні параметри та відображають якість державного управління країн у виді рейтингових позицій: облік думки населення й підзвітність державних органів (Voice and Accountability) – 37, політич-

на стабільність і відсутність насильства (Political Stability and Absence of Violence) – 21, якість законодавства (Regulatory Quality) – 29, верховенство закону (Rule of Law) – 23, стримування корупції (Control of Corruption) – 12.

З метою вирішення сучасних проблем України та на виконання доручення Кабінету Міністрів України Міністерством економіки України у 2014 році розроблена Стратегія розвитку України «Україна 2020: Стратегія національної модернізації» (далі – Стратегія «Україна 2020») [16]. Вона передбачає 60 реформ, спеціальних програм, виконання яких підготує Україну для того, щоб через шість років подати заявку на набуття членства в ЄС [2]. Заступник Глави Адміністрації Президента України, директор виконавчого комітету Національної ради реформ Д. Шимків представив результати онлайн-обговорення «Стратегії реформ – 2020», яке проводила АПУ протягом останнього місяця. За пропозицією учасників опитування було додано показники розвитку, серед яких, за рівнем сприйняття корупції, Україна має увійти у ТОП-50 [4].

Саме тому, актуальними залишаються проблеми «відсутності дієвих методологічних підходів до формування механізмів державного управління та розробка на цьому підґрунті ефективних моделей, методів і технологій», які визначалися ще десятиріччя тому у роботі В. Бакуменко [1]. У зв'язку із амбітним наміром України щодо набуття членства в ЄС у 2020 році, питання розробки та впровадження ефективних моделей, методів і технологій щодо підвищення якості та ефективності державного управління та формування системи постійного поліпшення якості публічних послуг потребують негайного вирішення.

Аналіз досліджень і публікацій. Розробці моделі розвитку соціально-економічної системи присвячені роботи В. Рача та Т. Маматової [7; 12; 13]. Зокрема, запропоновано схему визначення вектора розвитку України на основі концептуальної моделі визначення вектора розвитку соціально-економічної системи. У дослідженні автора статті В. Кизими [6] започатковано розгляд WGI як складової інформаційного забезпечення підвищення

якості публічних послуг та обрано показник зміни рейтингової позиції країн для здійснення бенчмаркінгу. Однак залишається актуальним вивчення питання щодо можливості визначення особливостей розвитку системи надання публічних послуг в Україні на основі концептуальної моделі визначення вектора розвитку соціально-економічної системи, що була запропонована В. Рачом і Т. Маматовою.

Метою дослідження є визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні за допомогою міжнародної рейтингової системи WGI із використанням концептуальної моделі визначення вектора розвитку соціально-економічної системи, що була запропонована В. Рачом і Т. Маматовою.

Виклад основного матеріалу. Усвідомлюючи необхідність якісної зміни стану України як соціально-економічної системи, для вирішення проблеми відсутності дієвих методологічних підходів до формування механізмів державного управління у працях [12; 13] В. Рач та Т. Маматова запропонували концептуальну модель визначення вектора руху соціально-економічної системи та задекларували її як методологічний інструмент наукового дослідження.

Наведений загальнометодологічний підхід був застосований Т. Маматовою для визначення вектора руху України в контексті глобалізаційних та євроінтеграційних процесів [7, с. 13-14]. Автор відзначає, що у 2009 р. Україна вже обрала геополітичний напрям руху – інтеграцію в ЄС й обрала характер руху – інноваційний [5; 15]. Тому реперна подія була визначена на глобальному рівні як вступ України до ЄС. Це мав бути стан об'єднаної Європи, який прогнозувалося реалізувати у 2010-2015 рр. Таким чином, було розроблено схему реалізації методологічного підходу щодо визначення вектора розвитку України на період до 2010-2015 рр. в контексті глобалізаційних та євроінтеграційних процесів, а також відзначено, що для визначення вектора руху необхідно з'ясувати тенденції розвитку країн-членів ЄС, прогнозний рівень розвитку в реперній зоні, а потім дослідити, що саме необхідно змінювати для досягнення мети. Т. Маматовою було доведено, що однією зі

складових глобально-орієнтованої національної стратегії інноваційно-випереджувального розвитку України має стати орієнтація на якість як національну ідею. Такий підхід кореспондує з міжнародним досвідом та успішною практикою лідерів світової економіки [7, с. 23].

Зазначений підхід був застосований для дослідження рівня відповідності реалізації функції державного контролю в Україні міжнародним нормам і усталеним практикам, зокрема визначено вектор руху України в контексті глобалізаційних та євроінтеграційних процесів на наступні 5-10 років [8; 9] через акцентування на положеннях, що є найбільш важливими для розвитку системи державного управління.

По-перше, розвиток системи публічного управління з позицій вимог, що встановлені для держав-кандидатів на вступ до ЄС характеризується такими прогностичними вимогами: подальший розвиток концепції всеохопного управління на основі якості (TQM) та адаптація її положень до публічних інституцій; оновлення міжнародних стандартів ISO серії 9000, зокрема ISO 9004 на основі запровадження нових принципів управління та «інновацій, заснованих на знаннях»; поширення участі споживачів публічних послуг у формуванні відповідних стандартів з метою урахування їх майбутніх обґрунтованих потреб.

По-друге, для отримання можливості виконання в означені терміни ці майбутні вимоги, Україна має якнайшвидше вирішити головну проблему – підвищити вкрай низьку міжнародну конкурентоспроможність на основі впровадження національної стратегії інноваційного розвитку. Вивчення в цьому контексті основних взаємопов'язаних чинників, які впливатимуть на рівень розвитку країни, дало автору підстави стверджувати, що однією зі складових глобально-орієнтованої національної стратегії інноваційно-випереджувального розвитку України має стати широке застосування управління на основі якості.

По-третє, для галузі державного управління одним з пріоритетних напрямів має стає впровадження європейських стандартів державного управління. Тому Україна повинна розвинути свою систему державного управління таким чином, щоб

досягти рівня надійності, притаманного Європейському адміністративному простору (ЄАП), та прийнятого рівня запровадження спільних принципів, процедур та адміністративно-організаційних засад. Визначено, що у 2010-2015 рр. ЄАП характеризують такі три ознаки:

1. Найважливіші принципи, які всі держави-члени ЄС мають поступово впроваджувати в межах застосування права ЄС – управління на основі права; принципи пропорційності, правової впевненості, захисту законних очікувань, відсутності дискримінації; право на проведення слухань під час процесу прийняття адміністративних рішень, на одержання допомоги протягом перехідного періоду; справедливі умови доступу до адміністративних судів, відповідальність державного управління незалежно від укладання контракту.

2. Основна функція публічного управління – надання послуг.

3. Основний показник успішності публічного управління – якість як ступінь задоволення потреб споживачів та всіх зацікавлених сторін, певна якість життя [8].

Т. Маматовою у дисертаційному дослідженні [8] також було доведено, що в Україні функціонує розгалужений комплекс інститутів у сфері державної влади та управління всіх рівнів, що реалізує різноманітні види державного контролю та нагляду, а визначення вектора руху соціально-економічної системи дало підстави стверджувати, що для України необхідний розвиток шляхом «випереджальної інноваційності, заснованої на знаннях».

Автором даної статті В. Кизимою у роботі [6] започатковано розгляд WGI як складової інформаційного забезпечення підвищення якості публічних послуг. Для проведення дослідження за допомогою інформаційної системи, яка представлена у WGI Project [14], були згруповані сукупні й індивідуальні показники країн, які відображають стан ДУ в Україні у порівнянні з іншими країнами світу. Акцент зроблено на розрахунковому індексі «Ефективність роботи уряду (Government Effectiveness)», який враховує оцінку якості публічних послуг та є одним з шести індексів, за якими оцінюються якість та ефективність державного управлін-

ня відповідної країни. За результатами дослідження, яке проведено авторами статті з допомогою інформаційної системи, яка представлена на сайті Worldwide Governance Indicator у виді WGI Project [14], згруповані сукупні й індивідуальні показники країн за показником якості й ефективності державного управління за 1996-2013 рр. (табл. 1).

Як видно з табл. 1, показник зміни рейтингової позиції України відображає залежність показників, що характеризують якість державного управління, між собою. Найбільш впливові на рівень якості державного управління виявилися показники «Якість законодавства (Regulatory Quality)», Стримання корупції (Control of Corruption) та Ефективність

роботи уряду (Government Effectiveness).

Аналіз зміни рейтингів по роках дозволив висунути гіпотезу щодо залежності показників між собою у певній послідовності, зокрема, найвпливовішим є показник «Якість законодавства (Regulatory Quality)». Саме тому досліджувати зазначені показники доцільно комплексно. На необхідності комплексного дослідження ефективності державного управління в Україні наголошують і інші дослідники, зокрема І. Губарева у роботі [3]. Крім того, відокремились шість етапів, за якими відслідковується ця залежність: I – до 1998 року (визначений умовно так як обмежений результатами, які є у вільному доступі); II – 1998-1999 рр.; III – 2000-2004 рр.; IV – 2005- 2009 рр. (прояв послідов-

Таблиця 1

Індивідуальні показники країн за показником якості й ефективності державного управління WGI за 1996-2013 рр.

Рік	№4. Якість законодавства (Regulatory Quality)	Зміна рангу №4	№6. Стримання корупції (Control of Corruption)	Зміна рангу №6	№3. Ефективність роботи уряду (Government Effectiveness)	Зміна рангу №3	№2. Політична стабільність та відсутність насильства (Political Stability and Absence of Violence)	Зміна рангу №2	№5. Верховенство закону (Rule of Law)	Зміна рангу №5	№1. Облік думки населення й підзвітність державних органів (Voice and Accountability)	Зміна рангу №1
1996	38		13		26		37		20		35	
1998	22	-16	6	-7	17	-9	35	-2	15	-5	41	7
2000	29	7	8	1	25	8	29	-5	13	-2	29	-13
2002	29	0	13	5	29	4	31	2	24	11	31	2
2003	29	0	19	5	33	4	33	1	23	-1	30	-1
2004	40	11	18	0	34	0	29	-4	27	3	29	-1
2005	34	-5	30	12	34	0	37	8	27	0	41	12
2006	32	-2	27	-2	35	0	44	7	24	-3	47	6
2007	37	5	24	-3	29	-6	49	4	26	2	48	1
2008	33	-4	23	-1	28	-1	45	-3	29	3	50	2
2009	32	-1	16	-7	22	-6	34	-11	24	-5	49	-1
2010	34	2	17	1	25	3	46	12	25	0	46	-3
2011	30	-4	18	0	22	-4	43	-2	23	-1	45	-2
2012	29	-1	16	-2	32	10	42	-1	26	2	40	-5
2013	29	0	12	-4	30	-1	21	-21	23	-2	37	-3

Таблиця 2

Особливості визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні

Крок визначення вектора розвитку	Загальнометодологічний підхід до визначення вектора руху соціальної системи [12, 13]	Визначення вектора розвитку України [8, 9] (у контексті реалізації функції державного контролю як публічної послуги)	Визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні
I	Прогнозування стану бенчмаркінгової системи (BS), з якою в реперній точці у реперний час (RTP) мають співпасти якості бенчмаркінгової системи та системи, що досліджується	– система ЄС. – 2015-2020 рр. Галузь державного управління – стандарти ЄАП. Характерні ознаки ЄАП (принципи країн ЄС; основна функція – надання послуг; основний показник успішності – якість і ступінь задоволення потреб споживачів та всіх зацікавлених сторін).	– система державного управління країн ЄС; – 2020 р. Характерні ознаки (основна функція – надання послуг); основний показник успішності – якість та ефективність державного управління)
II	Визначення граничних показників майбутнього стану об'єднаної системи та середнього рівня показників, на який у подальшому необхідно орієнтуватися для всієї системи або її окремих компонентів	Методики Всесвітнього економічного форуму (ВЕФ) та ООН	Результати глобальних міжнародних досліджень Worldwide Governance Indicator (WGI) за Методиками Всесвітнього банку (The World Bank)
III	Окреслення реперної зони (від кращих граничних показників до середнього рівня показників об'єднаної системи)	Показники країн-членів Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР). Рейтинг за Індексом глобальної конкурентоспроможності ВЕФ	Показники країн-членів ЄС. Показник «Якість державного управління» (Governance Matters), зокрема, у виді рейтингу за Індексом Ефективності роботи уряду (Government Effectiveness)
IV	Оцінювання нинішнього стану системи, що досліджується, з позицій майбутнього стану об'єднаної системи	Рейтинг України у 2009-2010 рр. з 133 країн (ВЕФ): за Індексом глобальної конкурентоспроможності – 82-ге місце; за Індексом спроможності до інновацій – 32-ге місце	Показник «Якість державного управління», що визначається рейтингами України у 2013 р. за Індексом Ефективності роботи уряду (30-е місце)
V	Спрямувати вектор руху системи, що досліджується, в реперну зону та визначити дії щодо зміни кількісних показників системи, які необхідно виконати для зміни якісного стану системи, що досліджується	Для визначення основних положень щодо спрямування вектора руху України постає завдання дослідження відповідності реалізації функції державного контролю в Україні міжнародним нормам і усталеним практикам	Для визначення основних положень щодо спрямування вектора руху України постає завдання дослідження відповідності реалізації функції державного управління з надання публічних послуг в Україні міжнародним нормам і усталеним практикам та визначення країн з практикою суттєвого покращення рейтингової позиції за Індексом Ефективності роботи уряду

ної залежності показників є найбільшим); V – 2010 р.; VI – після 2010 р. У роботі [6] наведено дані щодо рейтингової позиції України за показником ефективності діяльності уряду (30 рейтингова позиція) та досліджено міжнародні усталені практики, реалізація яких сприяла значному покращенню рейтингових позицій інших країн. Так, результати дослідження вказують на наявність позитивного досвіду суттєвого поліпшення роботи урядів Грузії та Японії. Таким чином, можливо схарактеризувати особливості визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні (табл. 2).

Висновки. Таким чином, можна визначити наступне:

1. Вивчення основних положень загальнометодологічного підходу, запропонованого авторами В. Рачом та Т. Маматовою, та результати апробації визначення вектора розвитку України на основі концептуальної моделі визначення вектора розвитку соціально-економічної системи для галузі ДУ, які наведені Т. Маматовою стосовно вирішення конкретних завдань щодо визначення прогностичних показників розвитку України для реалізації наміру вступу України до ЄС та дослідження рівня відповідності реалізації функції державного контролю в Україні міжнародним нормам і усталеним практикам свідчать на бік теоретико-методологічної цінності зазначеної концептуальної моделі та доцільності її практичного використання як методологічного інструмен-

ту наукового дослідження для вирішення конкретних завдань галузі державного управління в Україні (В. Кизима).

2. Актуальними до нинішнього часу залишаються положення, що характеризували ЄАП упродовж 2010-2015 рр.: основною функцією публічного управління є надання послуг; основним показником успішності публічного управління – якість як ступінь задоволення потреб споживачів та всіх зацікавлених сторін та певна якість життя; чинна низка принципів, які всі держави-члени ЄС мають поступово впроваджувати в межах застосування права ЄС, а також те, що однією зі складових глобально орієнтованої національної стратегії інноваційно-випереджального розвитку України має стати широке застосування управління на основі якості (О. Ігнатова, В. Кизима).

3. Дослідження з питання оцінки якості та ефективності ДУ (за даними WGI) дозволило висунути гіпотезу, що для України розрахункові індекси оцінки якості та ефективності ДУ мають чітку послідовну залежність, тому дослідження їх доцільно проводити у комплексі (О. Ігнатова).

4. Схарактеризовано особливості визначення вектора розвитку системи надання публічних послуг в Україні за допомогою міжнародної рейтингової системи WGI із використанням концептуальної моделі визначення вектора розвитку соціально-економічної системи (В. Кизима).

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Бакуменко В. Методологія державного управління: проблеми становлення та подальшого розвитку [Текст] / В. Бакуменко, В. Князев, Ю. Сурмін // Вісн. УАДУ. – 2003. – № 2. – С. 11 – 27.
2. Виступ Президента України Петра Порошенка на XII позачерговому з'їзді суддів України [Електронний ресурс] // Офіційне Інтернет-представництво Президента України. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/ru/news/31288.html>.
3. Губарева І.О. Діагностика ефективності державного управління в Україні [Електронний ресурс] / І. Губарева. – Режим доступу : <http://urist-ua.com/akts/16297/index.html>.
4. Дмитро Шимків представив результати обговорення «Стратегії реформ – 2020» // Офіційне Інтернет-представництво Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/news/31615.html>.
5. Європейський вибір. Концептуальні засади стратегії економічного та соціального розвитку України на 2002-2011 роки [Текст] : Послання Президента України до Верховної Ради України // Урядовий кур'єр. – 4 черв. 2002 р. – № 100.
6. Кизима В. Worldwide Governance Indicators як складова інформаційного забезпечення підвищення якості публічних послуг [Текст] / В. Кизима // Управління інноваційним розвитком території : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, м. Дніпропетровськ, 21

- лист. 2014 р. / за заг. ред. Ю. П. Шарова. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2014. – С. 125 – 130.
7. Маматова Т.В. Управління на основі якості: методологічні засади для органів державного контролю : монографія [Текст] / Т.В. Маматова. – Д. : Свідлер А. Л., 2009. – 326 с.
8. Маматова Т.В. Теоретико-методологічні засади реалізації функції державного контролю як публічної послуги : автореф. дис... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 [Текст] / Маматова Тетяна Валеріївна ; Класичний приватний ун-т. – Запоріжжя, 2010. – 36 с.
9. Маматова Т.В. Теоретико-методологічні засади реалізації функції державного контролю як публічної послуги : дисертація на здобуття наукового ступеня д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 [Текст] / Маматова Тетяна Валеріївна ; Класичний приватний ун-т. – Запоріжжя, 2010. – 376 с.
10. Про затвердження Програми розвитку державної служби на 2005-2010 роки [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 08 черв. 2004 р. № 746. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
11. Про Концепцію адаптації інституту державної служби України до стандартів Європейського Союзу [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 5 бер. 2004 р. №278/2004. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
12. Рач В. Методологічний підхід щодо визначення вектора руху системи [Текст] / Валентин Рач, Тетяна Маматова // Сучасні інформаційні та енергозберігаючі технології життєзабезпечення людини : Зб. наук. пр. – К. : КНУТД, 2003. – Вип. 13. – С. 403 – 406.
13. Рач В. Модель визначення вектора руху соціально-економічної системи [Текст] / В. Рач, Т. Маматова // Вісн. держ. служби України. – 2010. – № 1. – С. 23 – 28.
14. Worldwide Governance Indicators (WGI) project [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#home>.
15. Стратегія економічного і соціального розвитку України (2004-2015 роки). «Шляхом Європейської інтеграції» [Текст] / А. С. Гальчинський, М. Геєц [та ін.] ; Нац. ін-т стратег. дослідж. ; Ін-т екон. прогнозування НАН України ; М-во економіки та з питань європ. інтегр. України. – К. : ІВЦ Держкомстату України, 2004. – 416 с.
16. Україна 2020: стратегія національної модернізації [Текст] – К., 2010 – 148 с.
17. Щодо напрямів підвищення якості надання адміністративних послуг населенню в Україні. Аналітична записка відділу політичних стратегій Національного інституту стратегічних досліджень при Президентові України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.niss.gov.ua/articles/1508/#_ftn1.

REFERENCES:

1. *Bakumenko, V.* Metodolohiya derzhavnoho upravlinnya: problemy stanovlennya ta podal'shoho rozvytku (Methodology government: problems of formation and further development). *Visnyk UADU*, 2003, no. 2, pp. 11-27.
2. Vystup Prezydenta Ukrayiny Petra Poroshenka na XII pozacherhovomu z'yizdi suddiv Ukrayiny (Statement of the President of Ukraine Poroshenko at the XII Extraordinary Congress of Judges of Ukraine). Regime to access: <http://www.president.gov.ua/ru/news/31288.html>.
3. *Gubareva, I.A.* Diagnostika effektivnosti gosudarstvennogo upravleniya v Ukraine (Diagnostic efficiency of public administration in Ukraine). Regime to access: <http://urist-ua.com/akts/16297/index.html>.
4. Dmitriy Shimkiv predstavil rezul'taty obsuzhdeniya «Strategii reform - 2020» (Dmitry Shymkiv introduced the discussion «Reform Strategy - 2020»). Regime to access: <http://www.president.gov.ua/news/31615.html>.
5. Yevropeys'kyi vybir . Kontseptual'ni zasady stratehiyi ekonomichnoho ta sotsial'noho rozvytku Ukrayiny na 2002-2011 roky: poslannya Prezydenta Ukrayiny do Verkhovnoyi Rady Ukrayiny (European choice. Strategy of economic and social development of Ukraine for 2002-2011: President of Ukraine to the Verkhovna Rada of Ukraine) // *Uryadovyy kur'yer*, 4 June 2002 year, no. 100.
6. *Kyzyma, V.* Worldwide Governance Indicators yak skladova informatsiynoho zabezpechennya pidvyshchennya yakosti publichnykh posluh (Worldwide Governance Indicators provide information as part of improving the quality of public services) // *Upravlinnya innovatsiynym rozvytkom terytoriyi: materialy naukovo-praktichnoi konferentsiyi z mizhnarodnoyu uchastyu*, Dnipropetrovs'k, 21 November 2014 year. / Za zahal'noyu redaktsiyeyu YU. P. Sharova. - Dnipropetrovs'k: DRIDU NADU, 2014, pp. 125-130.
7. *Mamatova, T.V.* Upravlinnya na osnovi yakosti : metodolohichni osnovy dlya orhaniv derzhavnoho kontrolyu: monohrafiya (Upravlinnya on osnovi of Quality: metodolohichni lie in wait for organiv sovereign control: monografiya) - Dnipropetrovs'k, Svidler A.L., 2009, 326 p.

8. *Mamatova, T.V.* Teoretyko - metodolohichni zasady realizatsiyi funktsiyi derzhavnoho kontrolyu yak publichnoyi posluhy: avtoreferat dysertatsiyi doktora nauk z derzhavnoho upravlinnya: 25.00.02 (Theoretical and methodological principles of implementation of state control as a public service: Thesis Doctor of Public Administration: 25.00.02), Mamatova Tetyana Valeriyivna ; Klasychnyy pryvatnyy universytet. Tetyana V. Mamatova; Klasychniy Private universitet, Zaporizhzhya, 2010, 36 p.
9. *Mamatova, T.V.* Teoretyko - metodolohichni zasady realizatsiyi funktsiyi derzhavnoho kontrolyu yak publichnoyi posluhy: dissertation doctorate in public administration: 25.00.02 (Theoretical and methodological principles of implementation of state control as a public service: dysertatsiya doktora nauk z derzhavnoho upravlinnya: 25.00.02). Tetyana V. Mamatova; Klasychniy Private universitet, Zaporizhzhya, 2010, 376 p.
10. Pro zatverdzhennya Prohramy rozvytku derzhavnoyi sluzhby na 2005-2010 roky: postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 8 chervnya 2004 (On approval of the Civil Service Development for 2005-2010 : Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine 08 June 2004 year), no. 746. Regime to access: <http://zakon.rada.gov.ua>.
11. Pro Kontseptsiyu adaptatsiyi instytutu derzhavnoyi sluzhby Ukrainy do standartiv Yevropeys'koho Soyuzu: Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 5 bereznya 2004 (On the Concept of adaptation of the Civil Service of Ukraine to EU standards: Decree of the President of Ukraine on March 5, 2004), no. 278/2004. Regime to access: <http://zakon.rada.gov.ua>.
12. *Rach, V.* Metodolohichnyy pidkhid do vyznachennya vektora rukhu systemy (The methodological approach to determine the vector of the system). *Suchasni informatsiyi ta enerhozberihayuchi tekhnolohiyi zhytlyezabezpechennya lyudyny: Zbirnyk naukovykh prats'*. Kyiv, KNUTD, 2003, Вип. 13, pp. 403–406.
13. *Rach, V.* Model' vyznachennya vektora rukhu sotsial'no - ekonomichnoyi systemy (Model, motion vector of socio- economic system). *Visnyk derzhavnoyi sluzhby Ukrainy*, 2010, no. 1, pp. 23–28.
14. Sayt Worldwide Governance Indicator u vyhlyadi Worldwide Governance Indicators (WGI) project (Site Worldwide Governance Indicator in the form Worldwide Governance Indicators (WGI) project). Regime to access: <http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#home>.
15. Stratehiya ekonomichnoho i sotsial'noho rozvytku Ukrainy (2004-2015 roky). «Shlyakhom yevropeys'koyi intehratsiyi» (Strategy for Economic and Social Development of Ukraine (2004-2015). «Towards European Integration»). Kyiv, IPTS Goskomstata Ukrainy, 2004, 416 p.
16. *Ukrayina 2020: stratehiya natsional'noyi modernizatsiyi (Ukraine 2020: national modernization strategy)*. Kyiv, 2010, 148 p.
17. Shodo napryamiv pidvyshchennya yakosti nadannya administratyvnykh posluh naselennyu v Ukraini. (As for ways of increasing quality of services provided to the population in Ukraine). Analitychna zapyska viddilu politychnykh stratehiy Natsional'noho instytutu stratehichnykh doslidzhen' pry Prezydentovi Ukrainy. Regime to access: http://www.niss.gov.ua/articles/1508/#_ftn1.

Кизима Володимир Володимирович – аспірант
Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України
Адреса: 49044, м. Дніпропетровськ, вул. Гоголя, 29
E-mail: evilu@mail.ru

Ігнатова Олена Віталіївна – кандидат економічних наук, доцент
Головне управління Міндоходів у Харківській області
Адреса: 61000, м. Харків, вул. Пушкінська, 46

Кузума Volodymyr Volodymyrovych – postgraduate
Dnipropetrovsk regional institute of public administration of National academy for public administration under the President of Ukraine
Address: 29, Gogol Str., Dnipropetrovsk, 49044, Ukraine
E-mail: evilu@mail.ru

Ignatova Olena Vitaliyivna – PhD in economical science, associate professor
Department of the Ministry of income in the Kharkiv region
Address: 46, Pushkins'ka Str., Kharkiv, 61000, Ukraine