

О. В. Євсюкова, кандидат наук з державного управління, докторант Національної академії державного управління при Президентові України

ТЕОРЕТИКО-КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПЕРЕДУМОВИ ФОРМУВАННЯ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВИ

Розкрито змістовність поняття “сервісно-орієнтована влада”, визначено ознаки “сервісно-орієнтованої держави”, а саме: детермінантну суспільну ефективність, децентралізоване урізноманітнення процесу здійснення влади, правову соціально справедливу природу держави та суверенітет, сервісну модель державного управління, інститут сервісу.

Ключові слова: сервісно-орієнтована держава; сервісно-орієнтована влада; сервісні ознаки держави; концепція соціально-орієнтованої сервісної політики держави.

Reveals the content of the concept of “service-oriented government” is defined signs of “service-oriented state”, namely social determinant efficiency, diversification of the implementation decentralized authorities, legal social and fair nature of the state and sovereignty, service model governance, Institute of Service.

Key words: service-oriented government; service-oriented government; service signs states; concept of socially-oriented service policy.

Постановка проблеми. Складність та ілюзорність сутнісного тлумачення дефініції “сервісно-орієнтованої держави” полягає у недостатньому науковому обґрунтуванні її складових та фактичному сприйнятті інструментарію побудови такої сервісно-орієнтованої держави в реальній практичній площині. Зрозуміло, що саму сутність сервісно-орієнтованої держави слід визначати як “держава для людини”, хоча, враховуючи хронічний стан суспільного трансформування в українському суспільстві, існує альтернативна (до сервісно-орієнтованої держави) модель державної організації як “людина для держави”. Нині постала необхідність переосмислення взаємовідносин держави та суспільства у напрямі забезпечення та реалізації потреб кожного громадянина, визначення основних ознак сервісно-орієнтованої держави та сервісно-орієнтованої влади не тільки як однієї з її ознак, а також як системотвірного фактора будь-яких суспільних відносин.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичному осмисленню проблематики побудови сервісно-орієнтованої держави, впровадженню сервісної функції публічних владних відносин присвячено низку наукових праць вітчизняних та зарубіжних учених: О. Алімова, Т. Ананьєвої, М. Барбера, В. Багдасаряна, О. Безсонової, М. Буткевича, О. Васильєвої, Б. Гаврилишина, О. Ігнатенка, О. Козлової, О. Карпенка, А. Реймона, В. Рубцова, Ю. Тихомирова та ін.

Мета статті – опрацювання теоретико-методичних підходів щодо з’ясування сутнісних ознак держави сервісного типу з визначенням та розкриттям сутності дефініцій “сервісно-орієнтована держава” та “сервісно-орієнтована влада”.

© О. В. Євсюкова, 2016

Виклад основного матеріалу. За умов сьогодення держави у сучасному світі мають значні відмінності, котрі впливають на їх подальший розвиток. Наукову цікавість викликає погляд Б. Гаврилишина, який зазначав, що ефективні суспільства мають відповідні детермінанти ефективності, які відрізняють ці суспільства між собою. Оскільки, на думку автора, немає єдиного універсального показника, за допомогою якого можна було б визначити становище держав, водночас їх оцінювання і порівняння проводяться постійно. Ефективність держави може оцінюватись відповідно до економічного, політичного або соціального критеріїв. Саме тому серед цих детермінант науковцем виділено: соціальні, політичні та економічні детермінанти. Аналізуючи їх взаємодію, слід зазначити, що Б. Гаврилишин фактично репрезентував один із варіантів власного бачення сервісно-орієнтованого суспільства в різних країнах. Комплексна взаємодія та гармонізація зазначених детермінант приводять до формування детермінантної суспільної ефективності, якою, на думку автора, є суспільний лад у державі. Соціальна життєздатність суспільства потребує певної відповідності між прагненнями-сподіваннями і досягненнями-здійсненнями, між усвідомленням своїх прав і їх реалізацією [1, 21]. Соціальна природа людини зумовлює те, що все назване залежить від стосунків між людьми на різних рівнях структури суспільства. Відносини, своєю чергою, формуються під впливом переконань-цінностей, що відповідають усталеним потребам і уявленням про справедливість. Щодо політичної складової, то науковець акцентував свою увагу на тому, що політичні інституції діють або не діють залежно від приналежності до влади, від того, як вона використовується у зв'язку з розподілом ресурсів, регулюванням взаємовідносин, а також чи сприймається її функціонування законним і справедливим, насильно нав'язаним чи добровільно визнаним. Відповідно, розвиток демократичної та соціально-орієнтованої держави в Україні у площині розбудови державного утворення соціетального типу, а також процес становлення громадянського суспільства визначаються характером політичної влади [2]. Найбільші труднощі виникають тоді, коли йдеться про оцінювання ефективності політичного правління. Такі цілі як свобода та справедливість, є бажаними для суспільства, однак ступінь, ціна досягнення їх та компроміси, на які треба піти, виходять за межі майстерності статистиків. Це являє собою ще одну причину відсутності комплексного показника суспільної ефективності.

Однак, як визначено у науковій праці Б. Гаврилишина [1], зміни у політичному процесі, які спостерігаються за останні десятиріччя у "сервісно-орієнтованих" країнах світу, мають загальну тенденцію. Політичні відносини стають більш комплексними та самостійними і водночас більш відкритими, підпорядкованими публічному контролю. Враховуючи думку автора, слід зазначити, що розвиток соціальної та сервісно-орієнтованої української держави відбувається шляхом копіювання складових "подібності" вже сформованих сервісних суспільств сучасного світу. Узагальнюючи думку автора, зазначимо, що політичні інституції в такій сервісно-орієнтованій державі змінюються для узгодження зі зміненою основою суспільних цінностей. Вказані зміни мали б відбуватися у напрямі змін від централізованої форми правління (з владою типу протипага через децентралізоване урізноманітнення процесу здійснення влади) до колегіальної влади, моделі прямої демократії [1, 111]. Децентралізація і пряма демократія могли б бути організовані таким чином, аби надати освіченому, політизованому населенню можливість безпосередньої участі у легітимації політичних рішень і визначати відповідальних за наслідки таких рішень [1, 112]. Слід зазначити, що політична влада

набуватиме сервісних ознак, що сприятиме забезпеченню потреб кожного окремого громадянина та суспільства в цілому (як споживачів управлінських рішень), приведе до послаблення, а у подальшому і до знищення нинішньої відчуженості громадськості від політичних інституцій, забезпечить лояльне ставлення до них та почуття обов'язку у виконанні прийнятих ними рішень.

Зазначимо, що одна з найважливіших рис державної влади – це її ефективність та результативність, поряд з такими, не менш важливими рисами як легітимність, легальність, верховенство, впливовість, публічність, моноцентричність тощо. Доречним, на нашу думку, та відмінним від тлумачення суті цих дефініцій в економічній науці – це саме об'єднання ознак ефективності та результативності владних відносин у державі в одну рису, оскільки, якщо рішення, які приймаються органами влади та, зокрема, урядом держави відповідають інтересам суспільства і є результативними, відповідно, така влада стає ефективною. Однак в умовах суспільних трансформацій із урахуванням пріоритетів проведення адміністративної реформи складно визначити ефективність та результативність державного управління у зв'язку з відсутністю сервісної держави і, відповідно, моделі інституціоналізації сучасної системи державного управління процесами сервісного спрямування.

З'ясуємо, що досягнення визначених результатів щодо ефективності та результативності владних відносин є можливим лише у разі реалізації сервісної функції держави за рахунок запровадження у практику державного, регіонального і місцевого управління дієвих важелів і регуляторів розбудови сервісно-орієнтованої системи. В умовах формування соціально орієнтованої держави особливу актуальність і соціальну значущість набувають питання, пов'язані з підвищенням ефективної діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування з надання послуг [3].

З'являється нагальна потреба у виділенні теоретичної галузі знань, яка б мала можливість описати й осмислити сферу послуг, її значущість для людини й суспільства, розуміння та оцінювання людиною своїх можливостей для задоволення соціальних потреб за допомогою сервісу.

Повертаючись до питання щодо визначення змісту дефініції “соціально орієнтованої держави”, слід проаналізувати погляд правника Б. Кістяківського, наукові праці якого здебільшого присвячені дослідженню правової держави як найдосконалішого, на думку вченого, типу державного буття. Зазначимо, що Б. Кістяківський розглядає правову природу так званої “соціально справедливої держави”, яка мусить бути такою, вказуючи при цьому, що не всі сучасні правові або конституційні держави на практиці однаково демократичні. Однак між ними є цілком послідовні демократії, які здійснили пропорційне представництво і безпосереднє народне законодавство. Будь-яка сучасна правова держава має державні установи, серед яких на першому місці – народне представництво, яке дає можливість втілити найпослідовніше й найширше застосування народо-владдя. Тож зрозуміло, що партії вважають за можливе користуватися сучасною державою як знаряддям і засобом для досягнення справедливішого соціального ладу [4, 276]. Як зазначає інший вітчизняний вчений В. Рубцов, оптимальним для України могло б стати сполучення складових суспільного ладу: групово-кооперативні цінності, колегіальна (консенсусна) система управління, узгоджене вільне підприємництво. Автор зазначає, що актуальності набувають концепції соціального капіталу, належного управління та сталого розвитку. Громадянське суспільство поступово перетворюється з філософського концепту на суспільний суб'єкт, а роль держави та влади має забезпечувати надання послуг, тобто “служити”, а не “володарювати” [5].

Ще наприкінці XIX ст. Б. Кістяківський сформував прототип соціально орієнтованої держави через трактування суті її правової організації, у складі якої найбільшу вагу матиме як визнання публічно-правового характеру за правом на гідне людське існування із всіма його розгалуженнями, так і визнання цих прав як особистих. Отже, держава цього типу тільки розвиває ті юридичні принципи, які вироблено і встановлено сучасною правовою державою. Більшість інституцій будуть створені за аналогією з інституціями правової держави. Зорганізованість і виключення анархії в суспільному господарстві буде досягнуто в державі майбутнього за допомогою тих самих правових прийомів, якими досягається зорганізованість й виключення анархії у правовому та політичному житті у правовій державі. Дві підвалини правової держави – суб'єктивні публічні права та участь народу в законодавстві й управлінні країною будуть цілком послідовно розвинуті й розширені. Зазначене розширення розгортатиметься не тільки у сфері суто політичних і державних відносин, але й полягатиме у поширенні тих самих принципів на поле господарських відносин, які в правовій державі підлягають лише нормам цивільного права. На підставі зазначеного слід визнати, що між сучасною правовою державою і тією державою, яка здійснить соціальну справедливість, немає принципової та якісної різниці, а різниця є в кількості та ступені [4].

Погоджуємось з думкою вітчизняного вченого О. В. Карпенка, який вважає, що геополітичне роздоріжжя, на якому українська влада перебуває з моменту проголошення незалежності країни, створює ситуацію певної невизначеності. Проте, з одного боку, на думку автора, побудова сервісно-орієнтованої держави є основним пріоритетом України в подальшій інтеграції до європейської спільноти. Однак з іншого – досить специфічні європейсько-заокеанські принципи свободи та рівності взаємовідносин між державою і громадянином (коли державні інституції слугують людині, яка виступає в ролі клієнта) постійно протиставляються жорстко структурованому білорусько-російському адмініструванню, корені якого беруть свій початок з радянського патерналізму [6, 13].

Визнаємо і те, що засадничими умовами формування сервісно-орієнтованої держави прийнято вважати ідею суспільного договору як засобу досягнення громадянського консенсусу. Так, звичайно, але, на нашу думку, для належного надання ознак сервісизації публічним владним відносинам слід ураховувати ще одну її складову – суверенність чи то “суверенітет”, адже суверенність забезпечує певну відповідальність щодо якості надання послуг органами публічної влади. Так, А. Реймон зазначає, що держава є суверенною у тому розумінні, коли на її території діють звичайні правила, обов'язкові для всіх “цивілізованих держав” та прийняті конвенцією чи угодою, зобов'язання, а система законів, що їх вона видає або з якою вона зливається – це остання інстанція. Якщо ж суверенітет абсолютний, то внутрішній і міжнародній порядки різні, бо перший сприяє, а другий виключає підпорядкування єдиній владі [7, 253]. Інший філософ Г. Дж. Моргентау кваліфікує верховну законодавчу й виконавчу суверенну владу й розглядає їх як неподільними, бо поділена суверенна влада – це своєрідна суперечність, мов квадратне коло. Суверенітет належить владі водночас законній та верховній. Так, пошук суверенітету – це водночас та впереміж пошук умов, за яких влада стає законною, й місця, людей чи засад, у яких вона полягає. У вислові “суверенітет народу” головна концепція стосується не справжнього володаря влади, а людської сукупності, звідки згідно із логікою конституції походить влада законів чи урядів [8, 254]. Підсумовуючи, зазначимо, що концепція суверенітету, крім свого юридичного значення (чинність системи норм у певному просторі), прислугується чи то для того, щоб виправдати всередині якусь ідею (або форму-

лу) уряду, влади певних органів або певних людей, наголошуючи на владі якогось колективного чинника (народу), або безособову владу (закони). Зовні суверенітет збігається з незалежністю, але сенс незалежності надає їй самій суперечливого тлумачення.

Повертаючись до Т. Гоббса, зазначимо, що він одночасно визнавав абсолютизацію суверенітету держави та невідчужуваних прав людини такими, що не суперечать один одному та підлягають реалізації у різних сферах суспільного життя. Іншими словами, державний суверенітет у Т. Гоббса – всемогутній, але тільки у тій власній сфері, за межами якої людина зберігає свої індивідуальні права та свободи, тобто коли вона не зазіхає на права та свободи інших. На думку мислителя, суверенна влада може належати і зібранню людей, а глава держави – одна особа. Але в обох випадках влада держави єдина і неподільна, вона зводить волю всіх громадян у єдину волю. Таким чином, імплементуючи теорію “суспільного договору” Т. Гоббса на сучасні реалії, зазначимо: стверджуючи цінність держави і права як єдиних форм людського буття, за допомогою яких людина отримує можливість для розвитку своїх здібностей і реалізації власної сутності, відбувається звернення до фундаментальної для сучасного людства проблеми особистості, її прав, що визначаються її місцезнаходженням, у сервісно-орієнтованій державі, оскільки держава надає певні можливості (як послуг), які забезпечують її гармонійний розвиток. Унікальність вчення Т. Гоббса полягає в тому, що він повертає погляд на ідею держави і права, подаючи їх як функціональні категорії, котрі покликані сприяти розвитку людських здібностей. Тому метою його дослідження стає людина як субстанція, що розвивається, а держава і право виступають як явища, які сприяють розвитку людської суб’єктивності.

Деякі аспекти державної суверенності вбачаються ще одним відомим мислителем, філософом-правознавцем Ж.-Ж. Руссо, який свого часу пропонував концепцію створення політичного організму як справжнього договору між народами та правителями. Головним завданням своєї плебсології він ставить побудову держави, перетворення скупчення людей у суверенний народ (суверен), а кожного чиновника у громадянина, що має однаковий із всіма громадянами обсяг прав. На думку Ж.-Ж. Руссо, держава виступала у формі асоціації, яка захищає і огорожує всією власною силою особу та її майно як члена цієї асоціації, і завдяки якій кожен може взаємодіяти з іншим та всіма, проте підкоряється лише самому собі і залишиться так само вільним, як і раніше [9, 155]. Суверенітет у даному контексті виступає як суспільна воля, яка є невідчуженою та невід’ємною. Певна універсалізація зазначеної філософської думки спонукає до паралелізації суверенності як певної ознаки сервісно-орієнтованої держави. Відсутність суверенності призводить не тільки до втрати сервісно-орієнтованих характеристик розвитку держави, але й до втрати країною (як політичної, соціально-економічної, духовно-інформаційної організації всіх членів суспільства) державності в цілому. Сучасні світові політичні процеси – це підстава для вказаного висновку.

Цікава думка російських науковців, які розглядають процес формування громадянського суспільства як потребу соціальної реальності. У даному контексті соціальна реальність може розглядатися як складова соціальної детермінанти процесу формування детермінантної суспільної ефективності, що характерний для сервісно-орієнтованої держави. А. І. Соловйов стверджував, що ядро цивілізаційних настанов та орієнтирів людини по-різному проявляється у звичлому дискурсі, політиці, економіці, адміністративних сферах, оскільки на побутовому рівні навколишнє середовище, як правило, сприяє проявам цивілізаційних переваг. В адміністративній сфері панівні норми та інститути здатні знищувати прояви цих культурних орієнтирів [10]. Представниця російської плебсоціо-

логічної школи О. В. Козлова розглядає функціонування громадянського суспільства Російської Федерації як держави, що широко використовує політтехнологічний арсенал та має враховувати, але не враховує цивілізаційну, культурну складову буття народу – справжнього джерела політичної влади. Політичні інститути покликані не стільки формалізувати, скільки реалізувати спрямовану знизу активність населення, не фіксувати чийсь позиції, а адаптувати діалог елітарних та позаелітарних верств до реальних можливостей використання влади. Громадянське суспільство утворюють найактивніші, публічно-орієнтовані люди, громадські організації та рухи. Соціально-політичні рамки сучасного російського суспільства характеризуються непопулярністю та недопустимістю для “звичайних громадян” контролю над владою, відчуженістю від державних інститутів, формально здійснюваним місцевим самоврядуванням, сакралізацією центрів влади, що відчувають свою безвідповідальність перед громадянами та суспільством [11, 106–109]. Відношення до влади як до джерела сили позбавляє її сервісних ознак, таким чином визначаючи соціальний порядок поза межами сервісно-орієнтованого розвитку держави.

На основі концепції соціально-орієнтованої сервісної політики держави визначено так звані чотири виміри, що характеризують як принципи сучасної демократичної держави, так і модель адміністрації як служби гарантованого сервісу:

– держава-гарант (тобто система інститутів, які сприяють реалізації якісних публічних послуг);

– держава-партнер (інституційно забезпечує сприятливі умови для громадянської активності та спонукає громадян до самостійного розв’язання проблем у межах чинного законодавства, політичної системи та економічних умов);

– держава – інстанція нагляду (на основі встановлених правил суспільної та економічної діяльності);

– держава – виконавець послуг для суспільства (насамперед завдання безпеки і можливість держави зробити щось для суспільства з найменшими витратами) [12].

На думку О. Євтушенка, сервісна держава – особлива політична форма організації публічної влади, що володіє спеціальним апаратом управління, спрямованим на надання публічних послуг індивідам, а також система соціально-правових гарантій гідного життєзабезпечення людини, її прав і свобод. Ідея сервісного розвитку держави ґрунтується на класичній економічній схемі: “виробник послуг – споживач”, де стійкість і легітимність державних інститутів пов’язана з успішністю виявлення й реалізації у суспільстві як індивідуальних, так і групових інтересів та потреб, зокрема і суспільних потреб територіальної громади [13]. І підтвердження зазначеному – погляд Г. Юргена, який зазначав, що політично-функціональна відкритість отримує нормативний статус органу опосередкування громадянським суспільством власних потреб перед державною владою. Соціальною передумовою цієї “розгорнутої” громадянської відкритості постає тенденційно лібералізований ринок, який перетворює рух у сфері суспільного відтворення, де це тільки можливо на справу стосунків між приватними особами і тільки так приводить до завершення приватизування громадянського суспільства. Про її становлення як приватного простору під владою абсолютизму може передусім йтися лише у приватному сенсі, що суспільні стосунки будуть позбавлені псевдовідкритого характеру, а політичні функції, юридичні та адміністративні передані державній владі.

Слід зазначити, що трансформація державної управлінської діяльності в умовах загальносвітової тенденції переходу до моделі суспільства сервісного типу [14; 15] висуває підвищені вимоги щодо моделей державного управління. Перегляд відносин між

державою і суспільством у кінці XX – початку XXI ст. [16; 17], якісне ускладнення суспільного середовища, що характеризується підвищенням суб'єктності, обумовлюють необхідність адекватної цим тенденціям реінжинірингу сфери державного управління (далі – СДУ) і системи публічного управління та місцевого самоврядування в цілому.

Суттєвий зміст такого реінжинірингу полягає у перетворенні системи державного управління з метою формування соціально-економічного середовища, що сприяє суб'єктно-орієнтованій спрямованості діяльності СДУ як фактора економічного і соціального добробуту. З цієї причини необхідною умовою функціонування і розвитку СДУ виступає суб'єктна орієнтація його діяльності, яка передбачає зміну об'єктного державного впливу на суб'єктну взаємодію, максимальну реалізацію суб'єктних якостей учасників такої взаємодії, переорієнтацію на задоволення потреб зовнішніх суб'єктів, врахування їх цілей та інтересів.

Дотримання цих умов конструюється у рамках переходу від бюрократичної до сервісної моделі державного управління, основу якої має сервіс-домінуюча логіка функціонування і розвитку СДУ. Погоджуючись із позицією О. І. Висильєвої про те, що нововведення в державному управлінні, як правило, мають організаційно-управлінський, а не продуктований характер, а також що об'єктом інноваційної діяльності стають технології та процеси державного управління [18], вважаємо інноваційним й упровадження інституту сервісу, який радикально змінює взаємодію публічної влади з населенням.

Привнесення сервіс-домінуючої логіки функціонування і розвитку СДУ бачиться як інноваційний напрям. Актуалізація сервіс-домінуючої логіки опосередкована феноменом “обростання послугами” (servicisation) виробництва в усіх секторах економіки, на який звертає увагу Й. Майлс [8, 8–15].

Сервіс-домінуюча логіка взята за основу сучасного реформування сфери державного та публічного управління багатьох країн світу, в тому числі й України. Трансформація заснована на ідеї сервісного публічного управління, здійснюваного як державними та регіональними органами, так і місцевим самоврядуванням.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Таким чином, з урахуванням вхідних положень теорії державного (публічного) управління розкрито змістовність поняття “сервісно-орієнтованої влади”, яке автор розуміє як публічну владу, яку передбачає комплекс управлінських важелів та процедур, спрямованих на забезпечення фазової траєкторії сталого розвитку сервісно-орієнтованої держави через прийняття ефективних та результативних рішень, що забезпечує гомеостаз сервісно-орієнтованих систем у збалансованості параметрів міжсекторіальної взаємодії та доступу суб'єктів до просторового ресурсу сфери державного управління та місцевого самоврядування. Також проаналізовано ознаки “сервісно-орієнтованої держави”, серед яких автор виділяє такі: детермінантна суспільна ефективність, що спонукає до формування у суспільстві тих владних відносин, які добровільно визнані цим суспільством, при цьому вони мають комплексний, відкритий характер і підпорядковані суспільному контролю; децентралізоване урізноманітнення процесу здійснення влади характерне тим, що функціонування політичних інституцій має сприяти узгодженню суспільних цінностей як на державному рівні, так і на рівні громадянського суспільства; правова соціально-справедлива природа держави та суверенітет, який забезпечує єдність держави і права як єдиних форм людського буття, за допомогою яких індивід отримує можливість для розвитку власних здібностей та реалізації власної сутності; сервісна модель державного управління, яка забезпечує впровадження інституту сервісу, що змінює взаємодію публічної влади з населенням.

Список використаних джерел:

1. Гаврилишин Б. До ефективних суспільств: Дороговкази в майбутнє: доп. Римському Клубові / Гаврилишин Б. ; упоряд. В. Рубцов. – К. : ПУЛЬСАРИ, 2009. – 248 с.
2. Національна парадигма сталого розвитку України : монографія / М. А. Хвесик, О. М. Алимов та ін. ; за заг. ред. Б. Є. Патона. – К. : ІЕПСР НАН України, 2016. – 72 с.
3. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади : монографія / за заг. ред. Ю. О. Куца, С. В. Краснопорової; Ю. О. Кущ (кер. авт. кол.), С. В. Краснопорова, О. К. Чаплигін та ін. – Х. : Хар. РІ НАДУ “Магістр”, 2006. – 191 с.
4. Кістяківський Б. Держава і особистість: вибране / Кістяківський Б. – К. : Абрис, 1996. – 285 с.
5. Рубцов В. П. Кроки у пошуках суспільних орієнтирів / В. П. Рубцов // Кроки до громадянського суспільства. Концептуальні підходи до розвитку громадянського суспільства в Україні : науковий альманах за ред. В. П. Рубцова. – К., 2004. – С. 37–82.
6. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади / Карпенко О. В. – К. : АМУ, 2014. – 408 с.
7. Реймон А. Мир і війна між націями / Реймон А. – К. : МП “Юніверс”, 2000. – 668с.
8. Політологія. Навчально-методичний комплекс : підручник : вид. 2-ге, перероб. та доп. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 704 с.
9. Людина і держава – плебсоціологічний вимір : матеріали доповідей та виступів V (ювілейної) Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 26 жовтня 2012 р.) . – К. : ВПЦ “Київський університет”, 2013. – Вип. 5. – 478 с.
10. Соловьев А. И. Цивилизация versus политика. Российские иллюстрации / А. И. Соловьев // Власть. – 2007. – № 8. – С. 4.
11. Козлова О. В. Формирование гражданского общества как потребность социальной реальности / О. В. Козлова // Людина і держава – плебсоціологічний вимір : матеріали доповідей та виступів V (ювілейної) Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 26.10.2012 р.) . – К. : ВПЦ “Київський університет”, 2013. – Вип. 5. – 478 с.
12. Тихомиров Ю. А. Теория компетенции / Тихомиров Ю. А. – М. : Изд. Г-на Тихомирова М. Ю., 2001 – 355 с.
13. Євтушенко О. М. Роль державної влади і місцевого самоврядування у розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг / О. Н. Євтушенко // Наукові праці. Науково-методичний журнал. Політичні науки. – Миколаїв : ЧДУ ім. П. Могили, 2009. – С. 32–37.
14. Ананьева Т. Н. Концептуальные методологические аспекты формирования сервисологии – науки синергического типа : монография / Т. Н. Ананьева, В. Э. Багдасарян, М. Н. Буткевич. – М. : Собрание, 2008. – 246 с.
15. Майлс Й. Сервисные инновации в XXI веке / Й. Майлс // Форсайт. – 2011. – № 2. – С. 4–25.
16. Барбер М. Три парадигмы реформы сектора государственного управления / М. Барбер // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2011. – № 2. – С. 74–86.
17. Бессонова О. Э. Вектор институционального развития России: от квазирынка к либеральному раздатку [Электронный ресурс] / О. Э. Бессонова // Экономическая социология. – 2008. – № 2. – Режим доступа : [http:// www.ecsoc.msses.ru](http://www.ecsoc.msses.ru)
18. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матер. / О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва, О. С. Ігнатенко. – К. : НАДУ, 2012. – 56 с.