

УДК 352.07
JEL: H49; H75; K29; L88
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-2-10-15>

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ ІНСТИТУТУ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

©2022 ВДОВИЧЕНКО Л. Ю.

УДК 352.07
JEL: H49; H75; K29; L88

Вдовиченко Л. Ю. Концептуальні підходи до формування інституту публічних послуг в Україні

Метою статті є висвітлення концептуальних підходів до формування інституту публічних послуг в Україні. У статті здійснено огляд існуючих теоретичних підходів до послуг, що надаються органами публічного управління за кордоном та в Україні. Виявлено нові тенденції, які поступово в країнах Заходу набувають концептуального оформлення: 1) реінтеграція (організаційні рішення, спрямовані на подолання адміністративної роздробленості, породженої НРМ-реформами); 2) реорганізація на основі потреб населення (об'єднання публічних послуг і відповідних служб навколо певного сегмента населення, виходячи з його потреб); 3) цифровізація (ера е-урядування). Доведено, що інститут публічних послуг у глобальному масштабі перебуває на стадії переходу від НРМ до мережного електронного управління. Проведене порівняльне дослідження концептуальних основ інституту публічних послуг за кордоном дозволило автору дійти висновку про недоцільність прямого запозичення закордонних інституційних рішень для України, тому для інституту публічних послуг в Україні модель держави-благобудівника, що дбає про загальне благо, набагато адекватніша, ніж модель держави-послуги, що діє подібно сервіс-центру. У зв'язку з цим для формування інституту публічних послуг в Україні запропоновано нові якості, направлені на відповідність пріоритетам національного розвитку та сучасної культури публічного управління в розвинених країнах. Перспективою подальших досліджень є впровадження запропонованих стратегічних орієнтирів у формування та розвиток інституту публічних послуг в Україні. При цьому зосереджено увагу на існуванні ризику підміни понять: публічні послуги можуть бути помилково ототожені з послугами е-урядування, що може ускладнити надалі вітчизняний розвиток обох інноваційних інститутів.

Ключові слова: послуга, публічна послуга, державна послуга, муніципальна послуга, адміністративна послуга, суспільна послуга, соціальна послуга, публічна цінність.

Табл.: 1. **Бібл.:** 8.

Вдовиченко Лариса Юріївна – кандидат економічних наук, доцент кафедри економічної політики та безпеки, Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова (просп. Героїв України, 9, Миколаїв, 54025, Україна)

E-mail: laravdovychenko@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1162-4041>

Researcher ID: <https://publons.com/researcher/1922727/larysa-vdovychenko/>

UDC 352.07
JEL: H49; H75; K29; L88

Vdovychenko L. Yu. Conceptual Approaches to the Formation of the Institute of Public Services in Ukraine

The article is aimed at highlighting conceptual approaches to the formation of the institute of public services in Ukraine. The article reviews the existing theoretical approaches to the services provided by public administration bodies both abroad and in Ukraine. Novel tendencies have been identified that are gradually becoming conceptual in Western countries: 1) reintegration (organizational decisions directed towards overcoming the administrative fragmentation generated by NPM reforms); 2) reorganization based on the needs of the population (combining public services and relevant services around a certain segment of the population, based on its needs); 3) digitalization (era of e-governance). It is proved that the institute of public services on a global scale is at the stage of transition from NPM to network electronic control. A comparative study of the conceptual foundations of the institute of public services abroad allowed the author to conclude that it is inappropriate to directly borrow foreign institutional solutions for Ukraine, therefore, for the institute of public services in Ukraine, the model of a welfare-building State that cares about the common good is much more adequate than the model of a servicing State that acts like a service center. In this regard, for the formation of the institute of public services in Ukraine, new qualities are proposed, aimed at compliance with the priorities of national development and modern culture of public administration in developed countries. Prospect for further research is the implementation of the proposed strategic guidelines in the formation and development of the institute of public services in Ukraine. At this, attention is focused on the occurrence of a risk of substitution of concepts: public services can be mistakenly identified with e-governance services, which may complicate the further domestic development of both innovative institutes.

Keywords: service, public service, municipal service, administrative service, social service, social service, public value.

Tabl.: 1. **Bibl.:** 8.

Vdovychenko Larysa Yu. – PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Economic Policy and Security, Admiral Makarov National University of Shipbuilding (9 Heroiv Ukrainy Ave., Mykolayiv, 54025, Ukraine)

E-mail: laravdovychenko@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1162-4041>

Researcher ID: <https://publons.com/researcher/1922727/larysa-vdovychenko/>

Становлення адміністративної держави та розширення її функцій із забезпечення соціально-культурних потреб населення – це загальний фактор, який визначив становлення інституту публічних послуг у країнах Заходу в другій половині XIX – першій половині XX століть. Подальший розвиток ін-

ституту публічних послуг був зумовлений зростанням державного регулювання та становленням так званої соціальної держави (*welfare state*). Ця тенденція домінувала в усьому західному світі та досягла піку в 60–70-ті роки минулого століття. Економічна криза кінця 1970-х років поклала край розширенню участі держа-

ви в життєзабезпеченні та породила реформу публічного управління в дусі NPM (*New public management*), яка включала скорочення державного апарату, підвищення його ефективності шляхом переведення на рейки бізнес-менеджменту, а також розширення форм участі приватного сектора в наданні публічних послуг. З цього моменту починається новий етап у розвитку інституту публічних послуг: на перший план виходять питання ефективної організації й управління, публічна стандартизація якості публічних послуг та їх приватизація в різних формах. Перемігши спочатку у провідних англосаксонських країнах – Великобританії та США, NPM швидко поширився в усіх розвинених країнах, а потім охопив і країни, що розвиваються, – в Азії, Африці, Латинській Америці, Центральній та Східній Європі, і в результаті ідеологічно визначив і реформи в Україні.

Говорячи про сучасні тенденції в розвитку публічних послуг, необхідно зупинитися на концепції «публічної цінності» (комплексу переваг суспільства як цілого, що залежить не тільки від прямих результатів державної політики, але й від рівня довіри суспільства до влади, впевненості громадян у чесності та справедливості правління), яка стає центальною для сучасного розуміння цього інституту.

Тому кардинальні зміни стосовно розвитку публічних послуг в Україні, яка починає створювати умови для населення відповідно до стандартів розвинених країн, обумовлює необхідність розробки наукових основ і системного дослідження концептуальних підходів до формування інституту публічних послуг в Україні.

Теорія суспільних благ (*public goods*) справила значний вплив на розвиток публічних послуг. Біля джерел цієї теорії стояли американські вчені, лауреати Нобелівської премії Дж. Бьюкенен і П. Семюельсон (США), а також Л. Йохансен (Швеція), Р. Масгрейв (США), А. Пікок (Велика Британія) та ін. Важливий висновок із цієї теорії полягав у тому, що без державного регулювання ринок, як механізм, не здатний забезпечити виробництво суспільних благ у силу їхньої комерційної нерентабельності. Водночас виробництво суспільних благ, у тому числі у формі публічних послуг, необхідне для життя суспільства та вимагає фінансування, як і виробництво звичайних товарів та послуг. Тому забезпечити суспільні блага та надати публічні послуги може лише держава [1].

Категорію «публічні послуги» досліджували такі науковці, як: В. Авер'янов, І. Венедиктова, І. Коліушко, В. Мамонова, С. Серьогін, В. Сороко, В. Тимошук, А. Чемерис, Ю. Шаров.

Організацією надання публічних та адміністративних послуг, визначеннями механізму їх виконання займалися такі науковці, як: В. Бабаєв, В. Бакуменко, І. Дараган, В. Вакуленко, Н. Васильєва, А. Вишневський, Ю. Куц, С. Саханенко та ін.

Попри вагомий доробок названих науковців, все ж таки досі не вдалося розробити єдину теорію публічних послуг, яка б у подальшому знайшла відображення в нормативно-правових актах і реалізувалась на практиці в Україні. Це робить обраний напрям наукового дослідження актуальним і перспективним.

Мета статті полягає у висвітленні концептуальних підходів до формування інституту публічних послуг в Україні. Досягнення вказаної мети вимагає виконання таких завдань:

- 1) огляд існуючих теоретичних підходів до послуг, що надаються органами публічного управління за кордоном і в Україні;
- 2) визначення тенденцій формування та розвитку інституту публічних послуг в Україні.

В економічній теорії та соціології було створено багато загальних визначень послуг, які відрізняють їх від виробництва. Найважливіші особливості послуг наведено в *табл. 1*.

Однак, виявляється, публічні послуги не повною мірою відповідають загальним визначенням послуг.

В англійській мові для позначення категорії «публічні послуги» вживається термін «*public services*». Але через нюанси перекладу замість поняття «публічні послуги» в Україні спочатку вживався термін «державні послуги». Подекуди ці дефініції вважають синонімічними, але багато науковців стверджує, що поняття «публічні послуги» набагато ширше від «державних послуг», оскільки публічні послуги можуть надавати як державні, так і недержавні структури.

Для того, щоб здійснити розмежування публічних і державних послуг, необхідно розглянути деякі спільні питання. В економіці прийнято виділяти три категорії суб'єктів господарювання: сімейні господарства (споживачі), бізнес та уряд (влада).

Основне завдання бізнесу – продукувати продукти споживання, а основне завдання уряду – продукувати продукти влади для споживачів та бізнесу. До бізнесу доцільно віднести й некомерційні організації, а владою вважати не лише уряд, а й будь-які органи державної, муніципальної та суспільної влади.

З теоретичної точки зору державні послуги для бізнесу мають надаватися безкоштовно, а витрати на них мають покриватися за рахунок податків, сплачених бізнесом. Однак платні державні послуги практично існують.

Влада безпосередньо не може брати участь у торговельних операціях на ринку. Вона може це робити лише через своїх агентів на аукціонній основі, або безкоштовно розподіляти продукти, або продукувати суспільні блага. При цьому влада не тільки продукує власні продукти, а й виступає покупцем і посередником, закупаючи товари для державних потреб, тобто для власного споживання, для безоплатного розподілу соціально незахищеним категоріям громадян і надання суспільних благ.

Характеристики послуг та їх економічні наслідки

Характеристика послуг	Значення для постачальників послуг і споживачів
Нематеріальність	<ul style="list-style-type: none"> • Потенційний покупець не може оцінити послуги за допомогою органів чуття • Послуги не можна продемонструвати та зберегти
Однотимове надання та споживання	<ul style="list-style-type: none"> • Обмежений час доступності послуг для споживача • Обмежені можливості збільшення масштабу надання послуг • Робота персоналу впливає на результати процесу обслуговування • Немає можливості зберігати секрети виробництва, і, отже, немає патентного захисту
Нерівномірність	<ul style="list-style-type: none"> • Нездатність запропонувати стандартні сервісні продукти через те, що кінцеві характеристики послуги формуються персоналом сервісної компанії, отримувачем послуг і співотримувачами • Труднощі в розрахунку вартості надання окремих послуг, а отже, труднощі в проведенні раціональної цінової політики
Лабільність	<ul style="list-style-type: none"> • Неможливість зберігання послуг, а отже, їхнього продукування для зберігання • Обсяг споживання обмежений поточним розміром людського та матеріального потенціалу, залученого до надання певної послуги
Відсутність власності	<ul style="list-style-type: none"> • Надані комусь послуги не можуть бути надані знову комусь іншому

Джерело: складено на основі [2].

У зв'язку з цим до *державних послуг* (послуг влади) можна віднести безкоштовні послуги згідно із законом, що надаються уповноваженими чинним законодавством послугодавцями зацікавленим особам, які добровільно за ними звернулися, відповідно до регламентів і стандартів державних послуг за рахунок використання ресурсів держави.

До *публічних послуг* можна віднести суспільно значущі платні для одержувачів послуги, ціна яких регулюється державою, що надаються комерційними організаціями відповідно до регламентів публічних послуг.

До *суспільних послуг* можна віднести безкоштовні для громадян послуги, спрямовані на все суспільство, що виконуються обраними за конкурсом послугодавцями, за рахунок використання суспільних фондів та відповідно до регламентів суспільних послуг.

Перетин державних і суспільних послуг утворює категорію *соціальних послуг*, що надаються за державний рахунок.

Отже, державна послуга, перш за все, характеризує суб'єкт, що її надає: це завжди органи державної влади. Органи місцевого самоврядування можуть надавати послуги, аналогічні державним, але, відповідно до конституційного статусу органів місцевого самоврядування, такі послуги не можуть розглядатися як державні.

Залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють державні та муніципальні послуги.

Державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету.

Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

Хоча Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р [3], дається визначення муніципальних послуг, поняття муніципалітетів або якихось муніципальних утворень українським законодавством не закріплено. Тому муніципалітетами в Україні можна вважати сільські, селищні та міські ради. Звідси можна й зазначити, що муніципальні послуги – це послуги, що надаються безпосередньо сільськими, селищними та міськими радами (або їх виконавчими органами) під їх повну відповідальність, або надаються державними, комунальними, приватними організаціями, установами, підприємствами та підприємцями за умови повного або часткового фінансування, правового регулювання та контролю такими органами місцевого самоврядування [4].

Важливим різновидом муніципальних послуг є *адміністративні послуги*.

Законом України «Про адміністративні послуги» визначено, що адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [5].

Значна частина фахівців адміністративного права вважає адміністративними послугами різного роду дозвільні дії публічних органів за відповідними зверненнями фізичних та юридичних осіб. Про надання адміністративних послуг можна говорити за наявності водночас двох обов'язкових умов:

- ✦ по-перше, коли уповноважений орган чи посадова особа, реагуючи на звернення того чи іншого суб'єкта, має право на певну свободу адміністративного розсуду і відповідну альтернативність власних дій і рішень;
- ✦ по-друге, коли суб'єкт, що звертається, може в будь-який час і без настання негативних для нього юридичних наслідків відмовитися від реалізації свого права на звернення або виконання прийнятого за зверненням рішення.

Таким чином, адміністративна послуга – це правовідносина, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи за їх заявою в процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату.

Для класифікації саме адміністративних муніципальних послуг треба брати до уваги Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [6], де повноваження сільських, селищних, міських рад та їх виконавчих органів поділяються на власні (здійснення яких пов'язане з вирішенням питань місцевого значення) та делеговані (здійснення яких пов'язане з виконанням функцій виконавчої влади на місцях). Відповідно до цього й адміністративні муніципальні послуги можна поділити на такі види:

- ✦ *власні* (наприклад: надання дозволу на спеціальне використання природних ресурсів місцевого значення; постановка на облік громадян, які відповідно до законодавства потребують поліпшення житлових умов; надання дозволу на розміщення зовнішньої реклами; видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою та ін.);
- ✦ *делеговані* (наприклад: надання, отримання, реєстрація документів, що дають право на виконання підготовчих і будівельних робіт; надання відомостей з Державного земельного кадастру; державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців; державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень та ін.).

Існують різні концептуальні підходи до організації надання публічних послуг, проте у країнах світу категорію «публічні послуги» розуміють по-різному. Сьогодні термін «публічні послуги» у розвинених країнах вважається загальноживаним і звичним. Однак, незважаючи на таку універсальність, ця дефініція приховує різноманіття значень і концептуальних нюансів. Британське «*public services*» (публічні послуги – справа місцевої влади, і центральна влада не повинна йти в цих питаннях далі загального законодав-

чого регулювання) зовсім не те саме, що французьке «*service public*» (публічна служба на благо суспільства). У Німеччині розуміння публічних послуг тісно пов'язане з концепцією «*daseinvorsorge*», що можна перекласти як «життєзабезпечення» або «підклування про життя». У скандинавських країнах є свої особливості щодо публічних послуг, які розглядаються як характер суспільного благоустрою і тому мають тенденцію до універсальності. У США під публічними послугами спочатку розуміли базові комунальні послуги населенню. У XIX столітті такі послуги надавалися приватними компаніями, які діяли, виходячи з публічних договорів із муніципальними органами. На початку XX століття багато штатів почали ухвалювати закони, які уповноважили муніципалітети в односторонньому порядку регулювати ціни на комунальні послуги, а згодом це питання перейшло у ведення влади штатів, де створювалися спеціальні регулюючі органи – комісії з комунального господарства (*public utilities commissions*) [7].

Отже, теоретичний опис інституту публічних послуг у сучасній науці далекий від завершеності. Єдиної концепції поки що немає. Це можна пояснити такими причинами.

По-перше, становлення інституту публічних послуг тісно пов'язане з формуванням та еволюцією сучасних національних держав, а ці процеси в кожній країні протікали зі своїми національними особливостями. Тому при всій схожості об'єктивного змісту «публічних послуг» у різних країнах теоретичні концепції цього інституту суттєво різняться.

По-друге, вся історія розвитку публічного управління в останні два століття характеризується постійною боротьбою ідей, підходів і доктрин. Зміна наукових парадигм неминуче трансформувала розуміння публічних послуг і публічного управління загалом. А оскільки науковий пошук у світі йшов нерівномірно та різними шляхами, відповідно, теоретичні ставлення до публічних послуг склалися неоднаково.

По-третє, парадоксально, але через свою загальноживану природу термін «публічні послуги» у принципі не вимагав наукового пояснення у країнах, де він склався природно-історично. Актуальність прояснення його концептуального змісту була обумовлена процесами глобальної та регіональної інтеграції, під час яких йшов активний обмін досвідом і запозичення інститутів.

Сьогодні в країнах Заходу набирають сили нові тенденції, які поступово набувають концептуального оформлення. Основними є такі: 1) реінтеграція (організаційні рішення, спрямовані на подолання адміністративної роздробленості, породженої NPM-реформами); 2) реорганізація на основі потреб населення (об'єднання публічних послуг і відповідних служб навколо певного сегмента населення, виходячи з його потреб); 3) цифровізація (ера е-урядування).

Практичний висновок для інституту публічних послуг полягає в тому, що найближчими десятиліттями він розвиватиметься в логіці мережевої кооперації та співпраці при широкому використанні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Таким чином, можна констатувати, що інститут публічних послуг у глобальному масштабі перебуває на стадії переходу від NPM до мережевого електронного управління (*digital network governance*).

Порівняльне дослідження концептуальних основ інституту публічних послуг за кордоном переконує в необхідності розробки власного категорійно-понятійного апарату для реформи цього інституту в Україні. Враховуючи глибоку обумовленість інституту публічних послуг характером національної державності в тій чи іншій країні, вважаємо, що пряме запозичення закордонних інституційних рішень буде недоцільним. Тим більше, що наукова доктрина публічних послуг у глобальному масштабі перебуває в стадії становлення.

З огляду на історичні особливості формування нової незалежної державності в Україні, для нас більш природно та звично вибудувати всі публічні інститути навколо держави, виходячи з її завдань і функцій, а не відштовхуючись від потреб окремого споживача публічних послуг, як, наприклад, у Великій Британії. Для інституту публічних послуг в Україні модель держави-благобудівника, що дбає про загальне благо, на наш погляд, набагато адекватніша, ніж модель держави-послуги, що діє подібно сервіс-центру, тобто до нас ближче французька концепція «*service public*». При цьому послуги за законом мають бути універсальними, тобто володіти властивістю універсальності вимог до всіх одержувачів. Крім того, всі одержувачі повинні мати однакові інституційні права на отримання даних послуг і, нарешті, технологічно процес надання універсальних послуг не повинен створювати технологічних бар'єрів (продуктивність послуги має забезпечувати відсутність черг).

Ми повинні розрізняти «вільний доступ до послуги» та «загальнодоступні послуги», тому що перше поняття має на увазі безкоштовну послугу, а у друге поняття вкладається сенс платності послуги, але за регульованою державою ціною, яка доступна широкому колу одержувачів послуг [8].

Згадаймо також і про контекст напряму реформи, в рамках якого здійснюється використання інституту публічних послуг в Україні. Електронізація процесів публічного управління, насамперед, у частині взаємодії із суб'єктами підприємництва, створює ризик, з одного боку, надто вузького розуміння інституту публічних послуг: лише як електронного режиму адміністрування, з іншого – невиправданого розширення предмета публічних послуг за рахунок впровадження ІКТ у широке коло суспільних відносин, що виходять далеко за межі сфери виконавчо-

розпорядчої діяльності. У цьому є й досить великий ризик підміни понять: публічні послуги можуть бути помилково ототожені з послугами е-урядування, що може ускладнити надалі розвиток обох інноваційних інститутів.

ВИСНОВКИ

Таким чином, інститут публічних послуг бачиться як провідник нової культури публічного управління, у якому держава служить суспільству, дбає про загальне благо і творить суспільне благополуччя. Загалом ця ідея була закладена інститутом публічних послуг від початку. Тому розвиток інституту публічних послуг у принципі має сприяти становленню нової культури публічного управління. Тут необхідно зробити застереження щодо NPM-підходу.

Більшість дослідників вказують на те, що NPM працює у протилежному напрямку: він послаблює демократичну підзвітність і руйнує ідею служіння загальному добру у свідомості державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування, заміщаючи її показниками ефективності. Це переконує в тому, що NPM-реформи, спрямовані на привнесення до публічного управління ринкових відносин і бізнес-менеджменту, повинні проводитися помірно та грати лише допоміжну роль.

Інший важливий аспект демократизації – розширення участі громадськості в публічному управлінні. Децентралізація, у тому числі у формі передачі окремих функцій публічного управління структурам громадянського суспільства, а також розвиток інститутів громадянського контролю та відкритості діяльності органів публічного управління, – все це напрями розширення участі зацікавленої громадськості в публічному управлінні.

У подальшому інститут публічних послуг покликаний сприяти формуванню у вітчизняній системі публічного управління таких нових якостей: культура служіння загальному благу; культура публічного діалогу та співпраці у вирішенні публічних питань; культура обслуговування громадян і підприємців.

Ці якості відповідають пріоритетам національного розвитку, сучасної культури публічного управління в розвинених країнах і можуть бути стратегічними орієнтирами в розвитку інституту публічних послуг в Україні. ■

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Samuelson P. The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics*. 1954. Vol. 34. No. 4. P. 387–389. DOI: <https://doi.org/10.2307/1925895>
2. Flejterski S., Panasiuk A., Perenc J., Rosa G. *Współczesna ekonomia usług*. Warszawa, 2005. 43 s.
3. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої вла-

- ди» від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>
4. Гуненкова О. В. Муніципальні адміністративні послуги як особливий вид діяльності органів місцевого самоврядування. *Демократичне врядування*. 2016. Вип. 16/17.
 5. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
 6. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97#Text>
 7. Сравнительно-аналитический отчет о становлении и развитии института публичных услуг за рубежом. URL: https://www1.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
 8. Нестеров А. В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной. URL: <http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/755/59755/29801?page=9>

REFERENCES

Flejterski, S. et al. *Współczesna ekonomika usług*. Warszawa, 2005.

- Hunenкова, O. V. "Munitsypalni administratyvni posluhy yak osoblyvyi vyd diialnosti orhaniv mistsevoho samovriaduvannia" [Municipal Administrative Services as a Specific Activity of Local Self-Government Bodies]. *Demokratychnе vriaduvannia*, no. 16/17 (2016). [Legal Act of Ukraine] (1997). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97#Text>
- [Legal Act of Ukraine] (2006). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>
- [Legal Act of Ukraine] (2012). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
- Nesterov, A. V. "Ponyatiye uslugi gosudarstvennoy, obshchestvennoy (sotsialnoy) i publichnoy" [The Concept of State, Public (Social) and Public Services]. <http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/755/59755/29801?page=9>
- "Srvavnitelno-analiticheskiy otchet o stanovlenii i razvitii instituta publichnykh uslug za rubezhom" [Comparative and Analytical Report on the Formation and Development of the Institution of Public Services Abroad]. https://www1.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
- Samuelson, P. "The Pure Theory of Public Expenditure". *The Review of Economics and Statistics*, vol. 34, no. 4 (1954): 387-389. DOI: <https://doi.org/10.2307/1925895>