



## ТЕОРІЯ ТА ІСТОРІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

**Наталія Вікторівна ВАСИЛЬЄВА,**  
доктор наук з державного управління, доцент,  
професор кафедри регіонального управління,  
місцевого самоврядування та управління містом  
Національної академії державного управління  
при Президентові України (м. Київ),  
*vasilyeva.nadu@gmail.com*

УДК 351/354:35.977.535.3

### СЕРВІСНА ДЕРЖАВА: РІЗНОМАНІТНІСТЬ РОЗУМІННЯ ТА ПРОБЛЕМНІСТЬ ПОБУДОВИ

*Акцентовано увагу на ключових аспектах формування сервісної держави, зазначено різноманітність трактування поняття «сервісна держава». Автором з'ясовані ключові проблеми суспільства, наведені напрями коректування системи мети і завдань усіх задіяних учасників, що потребує відповідного забезпечення. Встановлено складові елементи дослідженого об'єкта та їх взаємозв'язки. Окремі питання щодо формування сервісної держави, а також надання публічних послуг в умовах проведення реформи децентралізації влади висвітлені у працях науковців Національної академії державного управління при Президентові України та її регіональних інститутів.*

*У процесі вивчення системної динаміки будь-якого процесу чи явища головним є правильне розуміння наявної ситуації. Встановлено, що протягом усього часу існування незалежної України державною владою були зроблені численні спроби і застосовані різні підходи до вирішення гострих проблем, однак проблематика формування «сервісної держави» і сьогодні залишається актуальною. Розвиток України здійснюється під впливом геополітичних і внутрішніх викликів. Це вимагає запровадження системного комплексного підходу до розвитку території на основі концентрації фінансових ресурсів і створення умов для конкурентоспроможного розвитку регіонів. Головним пріоритетним завданням демократичного врядування є служіння громадянському суспільству.*



*Проблеми, з якими зіштовхнулося українське суспільство, спричинені нестратегічним політичним баченням тих, хто приймає управлінські рішення і творить національну політику. Вважаємо, що одним з елементів «сервісної держави» є її соціальне призначення, яке проявляється через діяльність владних інституцій з надання публічних послуг. Однак «політичний популізм» і «кадровий дилетантизм» викривили стратегічне орієнтування можновладців на економічний і соціальний розвиток держави. Однією з фундаментальних цінностей суспільного життя, що ґрунтується на засадах єдності інтересів суспільства й особи, рівноваженості прав і обов'язків людей, є соціальна справедливість. Наступним індикатором «сервісної держави», на думку автора, є соціальне партнерство як і суспільний договір та кооперація зусиль і ресурсів між індивідами, класами, соціальними групами та державою щодо забезпечення співіснування сторін через подолання конфлікту їх інтересів і досягнення домовленості у процесі реалізації взаємоприйнятних завдань.*

*Зазначимо, що сьогодні в суспільстві є громадянський запит до формування та реалізації національної сервісної концепції публічного управління, основними рисами якої є прозорість і відкритість діяльності органів публічної влади з максимальним орієнтуванням на споживача: вивчення попиту (змісту, розміру і типу) публічних послуг; оптимізація структур управлінського апарату, професіоналізм кадрів, швидке реагування на запити громадян; ефективна конкуренція між публічним і приватним сектором, з метою підвищення якості, доступності й комфортності надання послуг (обслуговування) клієнтів; запровадження приватної відповідальності всіх учасників процесу та публічного контролю за здійсненням усіх необхідних процедур.*

*Під сервісною розуміється держава, де якісний, доступний і комфортний сервіс забезпечений через розвиток зв'язків між населенням, приватним і публічним сектором (в особі державних і місцевих органів влади). Якісне функціонування зазначених секторів значно збільшить якість усіх процесів, які відбуваються в державі і спрямовані на створення комфортних умов для життя, праці (ведення бізнесу) та відпочинку населення. Лише коли повною мірою буде забезпечена взаємодія цього трикутника, в Україні вдасться сформувати громадянське суспільство (з розвинутими економічними, культурними, правовими та політичними відносинами між індивідами), яке, у свою чергу, забезпечить досягнення кінцевої мети.*

*Громадянське суспільство є важливою передумовою правової демократичної держави, але, на думку автора, демократія можлива за умови персональної відповідальності за діяльність і бездіяльність усіх громадян, незалежно від посади і статусу. Зазначено, що в процесі розбудови «сервісної держави» треба враховувати тенденції, які визначають розвиток зазначеного суспільства, співвідношення необхідного і випадкового.*



**Ключові слова:** сервісна держава, сервісна концепція публічного управління, державна доктрина, громадянське суспільство, публічні послуги.

У Конституції зазначено: «Україна є суверенна і незалежна, демократична, соціальна, правова держава (ст. 1) Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії (розд. 2) визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави» (ст. 3) [1]. Проте реалії життя свідчать про незадовільний стан справ.

Автором статті було проведено опитування серед слухачів Національної академії державного управління при Президентіві України спеціальностей «Місьцеве самоврядування» та «Регіональне управління»: «сервісна держава — що це?» з метою з'ясування розуміння дослідженого поняття. Виявлено, що більшість опитаних під сервісною розуміють державу, яка:

— здійснює свою політику на демократичному рівні: права й обов'язки рівні для всіх громадян, створює сприятливі, комфортні та безпечні умови для життя, праці та відпочинку населення;

— запроваджує комплекс заходів, спрямованих на покращення якості й спрощення послуг у різних сферах для всіх громадян через швидкий і зручний доступ до них, у т.ч. завдяки розвиненим технологіям та інфраструктурі;

— реалізує «загальнонаціональний бізнес-план» з обов'язковим покаранням усіх відповідальних осіб і здійсненням публічного контролю;

— акцентує увагу на людину, що проявляється в розвиненому обслуговуванні населення у різних сферах повсякденного життя, тобто є «безбар'єрним простором» у широкому розумінні цього терміна.

Жваве обговорення цієї теми спричинило намір дослідити це питання ширше, незважаючи на наявні наукові публікації, у т.ч. з державного управління.

Окремі питання щодо формування сервісної держави, а також надання публічних послуг в умовах проведення реформи децентралізації влади висвітлені у працях В. І. Пили, О. С. Чмир, а також науковців Національної академії державного управління при Президентіві України та її регіональних інститутів.

*Мета статті* — здійснити системний аналіз поняття «сервісна держава» для з'ясування ключових проблем суспільства та визначення напрямів коректування системи мети і завдань усіх задіяних учасників, що потребує відповідного забезпечення. Встановлено складові елементи дослідженого об'єкта та їх взаємозв'язки.

У процесі вивчення системної динаміки будь-якого процесу чи явища головним є правильне розуміння наявної ситуації. З точки зору державного управління «сервісну державу» досліджуватимемо за допомогою системного підходу (рис. 1) [2, с. 10]. В першу чергу, визначимо, в чому полягає «проблема»? У нашому випадку вона обумовлена кризою в державному управлінні та формуванні нових завдань подальшого розвитку держави. Протягом усього часу існування незалежної України державною владою були зроблені численні спроби і застосовані різні підходи до вирішення гострих проблем, однак проблематика формування «сервісної держави» і сьогодні залишається актуальною.

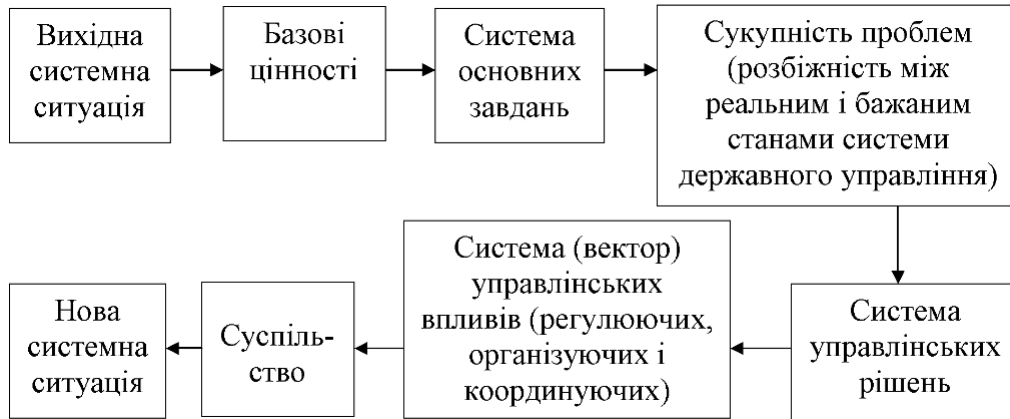


Рис. 1. Системний підхід дослідження об'єкту

*Примітка:* [2, с. 10].

Розвиток України здійснюється під впливом геополітичних і внутрішніх викликів. Це вимагає запровадження системного комплексного підходу до розвитку територій на основі концентрації фінансових ресурсів і створення умов для конкурентоспроможного розвитку регіонів. На наш погляд, загальнонаціональні реформи повинні бути спрямованими на якісне підвищення рівня життя населення, інтеграції економічного, соціогуманітарного, інформаційного регіонального простору до загальноукраїнського та міжнародного, де будь-яка особа зможе самоаналізуватися [3, с. 25–28].

Українське суспільство, маючи власну волю і розум, визначає свій поступ у гідне майбутнє, виходячи з реальної ситуації в глобалізованому світі й усвідомлення необхідності реалізації національних інтересів. Найбільш перспективною для держави в процесі розбудови громадянського суспільства може бути модернізаційна стратегія поєднання досягнень європейської постіндустріальної цивілізації з можливостями й особливостями національної історичної спадщини [4, с. 250].

Отже, головним пріоритетним завданням демократичного врядування є служіння громадянському суспільству. На наш погляд, комерціалізація інтересу публічного управління (на центральному, регіональному та місцевому рівнях) деформувала головні функції держави. Проблеми, з якими зіштовхнулося українське суспільство, спричинені нестратегічним політичним баченням тих, хто приймає управлінські рішення і творить загальнонаціональну політику. На жаль, вітчизняна система публічного управління має високий рівень корупційності, що створює суттєві перепони для ефективного функціонування сфер і галузей, важливих для життєдіяльності всіх громадян держави.

Під «громадянським суспільством» А. М. Михненко і В. І. Полуріз розуміють сукупність існуючих у суспільстві відносин, які не є державно-політичними та стосуються життєдіяльності всього суспільства й окремих його індивідів і перебувають поза сферою впливу держави, за межами її директивного регулювання й регламентації. Тобто, на думку вчених, — це механізм соціальної взаємодії, що складається з системи місцевого самоврядування, різноманітних об'єднань, суспільних рухів і публічної комунікації, а також місце соціальних дій, відносно автономних від держави [5, с. 124].



До основних ознак такого суспільства можна віднести визнання головною цінністю суспільства людини, її інтересів, прав і свобод; рівноправність і захищеність усіх форм власності; економічну свободу громадян та їхніх об'єднань, інших суб'єктів виробничих відносин у виборі форм і здійсненні підприємницької діяльності; свободу та добровільність праці на основі вільного вибору форм і видів трудової діяльності; надійну й ефективну систему соціального захисту кожної людини; ідеологічну та політичну свободу, наявність демократичних інститутів і механізмів, які забезпечують кожній людині можливість впливати на формування та здійснення державної політики.

Вважаємо, що одним з елементів «сервісної держави» є її соціальне призначення, яке проявляється через діяльність владних інституцій з надання публічних послуг. Однак «політичний популізм» і «кадровий дилетантизм» викривили стратегічне орієнтування можновладців на економічний і соціальний розвиток держави. «Криза», в якій опинилася країна, може бути подоланою за умови чіткого формулювання і реалізації соціально орієнтованої економічної доктрини держави.

Як зазначає Г. С. Лопушняк, національну доктрину формують елементи, які є взаємозв'язаними між собою: ідеологічний (сукупність поглядів і положень, соціально-економічні відносини, спрямовані на забезпечення добробуту громадян, перерозподіл благ і підтримку рівня доходів громадян) та організаційно-технічний (поведінка держави у процесі досягнення соціальної мети: від наступального (реформаційного, перетворюючого) до захисного (оборонного), від стабілізаційного до рушійного, від компромісного до безкомпромісного) [6, с. 536–538].

Отже, громадяни виступають одночасно об'єктом і суб'єктом державної політики, є замовником і творцем інфраструктури (галузей), що виробляють (надають) публічні послуги, і, в кінцевому рахунку, сприяють розвитку різних сфер життя всього суспільства, впливаючи на його якість, доступність і комфортність.

Однією з фундаментальних цінностей суспільного життя, що ґрунтується на засадах єдності інтересів суспільства й особи, врівноваженості прав і обов'язків людей, на думку В. А. Скуратівського й О. А. Линдюк, є соціальна справедливість. Вона супроводжується ствердженням рівності прав і можливостей кожної особистості, скасуванням необґрунтованих привілеїв, відповідністю величини доходу людини витратам праці та капіталу, захистом соціально-економічних прав і свобод громадян, соціальним захистом незабезпечених і малозабезпечених категорій населення [7, с. 554–555].

Акцентуємо також увагу й на соціальній відповідальності бізнесу як свідомій, цілеспрямованій діяльності та відповідних зобов'язаннях бізнес-еліти перед суспільством і державою, власниками та найманими працівниками, праця яких використовується в бізнес-діяльності, за свої дії і соціальні та екологічні наслідки. Погоджуємося з позицією Н. О. Шур, що необхідною умовою для її впровадження є легалізація підприємницької діяльності, тобто створення комфортних умов для «виходу бізнесу з тіні» [8, с. 643–644].

Наступним індикатором «сервісної держави», на наш погляд, є соціальне партнерство як суспільний договір та кооперація зусиль і ресурсів між індивідами, класами, соціальними групами та державою щодо забезпечення співіснування сторін через подолання конфлікту їх інтересів і досягнення домовленості у процесі реалізації взаємоприйнятних завдань. Крім того, це форма організації, за якої ключові економічні, політичні й соціальні рішення приймаються групами інтересів або спільно цими групами і державою [9, с. 59].



Зазначимо, що сьогодні в суспільстві є громадянський запит до формування та реалізації національної сервісної концепції публічного управління, основними рисами якої є:

— прозорість і відкритість діяльності органів публічної влади з максимальним орієнтуванням на споживача: вивчення попиту (змісту, розміру і типу) публічних послуг;

— оптимізація структур управлінського апарату, професіоналізм кадрів, швидке реагування на запити громадян;

— ефективна конкуренція між публічним і приватним сектором, з метою підвищення якості, доступності й комфортності надання послуг (обслуговування) клієнтів;

— запровадження приватної відповідальності всіх учасників процесу та публічного контролю за здійсненням усіх необхідних процедур.

Таким чином, упорядкування послуг є основним напрямом наближення владних органів до пересічного громадянина, задоволення його потреб, а також захист прав, свобод і законних інтересів. Впровадження міжнародних стандартів системи якості в органах виконавчої влади потребує системних інституційно-організаційних, процедурних і фінансово-економічних заходів [10, с. 381].

Численні реформи, які відбуваються сьогодні в Україні і, з одного боку, виглядають логічними й обґрунтованими, з іншого — виявляють деколи відсутність синхронізації економічних і політико-правових дій та вказують на значну роль випадковості в розвитку суспільства. Сучасні глобалізаційні виклики та розвиток інформаційних технологій вимагають структурних змін існуючих владних систем і механізмів, підходів і способів управління розвитком українського суспільства, адаптованих до нових реалій. Трансформація державної регіональної політики спрямовується на забезпечення прогресу продуктивних сил територій, раціональне використання ресурсного потенціалу, створення належних умов для нормальної життєдіяльності населення, дотримання екологічної безпеки й удосконалення територіальної організації виробництва і суспільства в цілому [11, с. 5]. Отже, побудова «сервісної держави» потребує якісно нових організаційно-правових та економічних механізмів й інструментів управління соціально-економічним розвитком країни.

Таким чином, на наш погляд, сформувані «сервісну державу» можна за умови створення дієвого двостороннього зв'язку між споживачем і надавачем сервісу (рис. 2). Проблематика надання публічних послуг потребує законодавчого та інституціонального вдосконалення процедур, особливо в умовах реалізації реформи децентралізації влади.

Тобто, визначаючи «сервісну державу», ми розуміємо, що якісний, доступний і комфортний сервіс повинен бути забезпечений через розвиток взаємозв'язків між населенням, приватним і публічним сектором (в особі державних і місцевих органів влади).

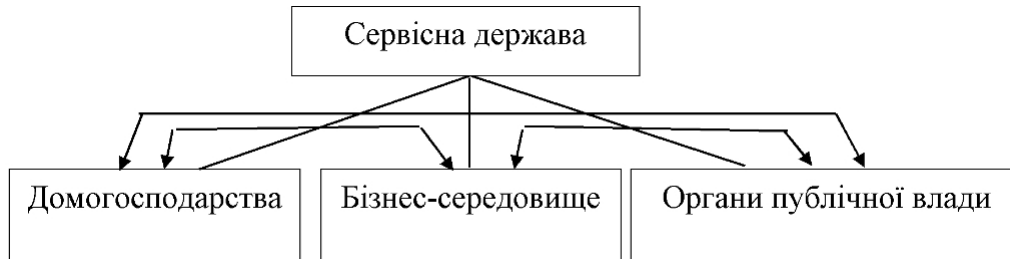


Рис. 2. Відносини між учасниками сервісної держави

Примітка: складено автором.

Якісне функціонування зазначених секторів значно збільшить якість усіх процесів, які відбуваються в державі і спрямовані створення комфортних умов для життя, праці (ведення бізнесу) та відпочинку населення. Лише коли повною мірою буде забезпечена взаємодія цього трикутника, в Україні вдасться сформувати громадянське суспільство (з розвинутими економічними, культурними, правовими та політичними відносинами між індивідами), яке, в свою чергу, забезпечить досягнення кінцевої мети.

Громадянське суспільство є важливою передумовою правової демократичної держави, але, на нашу думку, демократія можлива за умови персональної відповідальності за діяльність і бездіяльність усіх громадян, незалежно від посади і статусу. Зазначимо, що в процесі розбудови «сервісної держави» треба враховувати тенденції, які визначають розвиток зазначеного суспільства, співвідношення необхідного і випадкового. Цьому та іншим питанням будуть присвячені наступні наші дослідження.

#### Список використаних джерел

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. Законодавство України. URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр>.
2. Словник системного аналізу проблем державного управління : наукове видання / Ін-т проблем державного управління та місцевого самоврядування. К. : НАДУ, 2006. 148 с.
3. Васильєва Н. Еволюція процесу муніципальної консолідації в Україні // Суспільно-політичний та соціокультурний розвиток південного регіону України: історичні традиції і сучасні тенденції : зб. статей для проведення I Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21–22 травня 2015 р.). Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2015. С. 25–28. URL : [www.oridu.odessa.ua/9/buk/K\\_F\\_inf\\_book\\_1.pdf](http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/K_F_inf_book_1.pdf).
4. Пухкал О. Становлення моделі державного управління в контексті розбудови громадянського суспільства в Україні // Стратегія реформування системи державного управління на засадах демократичного врядування : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (м. Київ, 31 травня 2007 р.) : у 4 т. / за заг. ред. О. Ю. Оболенського, В. М. Князева. К. : НАДУ, 2007. Т. 1. С. 249–251.
5. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2010. 820 с.
6. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк [та ін.]. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. Т. 8: Публічне врядування / наук.-ред. кол. : В. С. Загорський, С. О. Телешун (співголова) [та ін.]. 630 с.



7. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк та ін. К. : НАДУ, 2011. Т. 1: Теорія державного управління / наук.-ред. кол. : В. М. Князєв, І. В. Розпутенко та ін. 748 с.
8. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк та ін. К. : НАДУ, 2011. Т. 3: Історія державного управління / наук.-ред. кол. : А. М. Михненко, М. М. Білінська та ін. 788 с.
9. *Петроє О. М.* Соціальний діалог у державному управлінні: європейський досвід та українські реалії. К. : НАДУ, 2012. 304 с.
10. *Васильєва Н., Васильєва О.* Дослідження організації діяльності органів місцевої влади щодо надання послуг // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія «Управління». 2014. № 1. С. 377–384.
11. Сучасна регіональна політика і транскордонне співробітництво / під наук. ред. В. І. Пили. Хмельницький : Вид-во ХУУП, 2006. 412 с.

Надійшла до редакції 29.11.2016

**Васильєва Н. В. Сервисное государство: разнообразие понимания и проблема построения**

*Акцентируется внимание на ключевых аспектах формирования сервисного государства, указано разнообразие трактовки понятия «сервисное государство». Автором выявлены ключевые проблемы общества, наведены цели и задачи задействованных участников. В статье раскрыты элементы, составляющие исследуемый объект и их взаимосвязи. Отдельные вопросы формирования сервисной государства, а также предоставления публичных услуг в условиях проведения реформы децентрализации власти исследованы в трудах ученых Национальной академии государственного управления при Президенте Украины и ее региональных институтов.*

*В процессе изучения системной динамики любого процесса или явления главным является правильное понимание сложившейся ситуации. Установлено, что в течение всего времени существования независимой Украины государственной властью были предприняты многочисленные попытки и применены различные подходы к решению острых проблем, однако проблематика формирования «сервисного государства» и сегодня остается актуальной. Развитие Украины осуществляется под влиянием геополитических и внутренних вызовов. Это требует введения системного комплексного подхода к развитию территорий путем концентрации финансовых ресурсов и создание условий для конкурентоспособного развития регионов. Главным приоритетным заданием демократического управления является служение гражданскому обществу.*

*Проблемы, с которыми столкнулось украинское общество, вызваны нестратегическим политическим видением тех, кто принимает управленческие решения и ведет национальную политику. Считаем, что одним из элементов «сервисного государства» является ее социальное назначение, которое проявляется через деятельность властных институтов по предоставлению публичных услуг. Однако «политический популизм» и «кадровый дилетантизм» исказили стратегическое ориентирование чиновников на экономическое и социальное развитие государства.*

*Подмечено, что справедливость есть одной из фундаментальных ценностей общественной жизни, основанной на принципах единства интересов общества и личности, равенства прав и обязанностей людей. Следующим индикатором «сервисного государства», по мнению автора, является социальное партнерство, как общественный договор и кооперация усилий и ресурсов между индивидами, классами, социальными группами и государством по обеспечению сосуществования сторон через преодоление конфликта интересов и достижения договоренности в процессе реализации взаимоприемлемых целей.*





Отметим, что сегодня существует в обществе гражданский запрос на формирование и реализацию национальной сервисной концепции публичного управления, основными чертами которой являются прозрачность и открытость деятельности органов публичной власти с максимальной ориентацией на потребителя: изучение спроса (содержания, размера и типа) публичных услуг; оптимизация структур управленческого аппарата, профессионализм кадров, быстрое реагирование на запросы граждан; эффективная конкуренция между публичным и частным сектором, с целью повышения качества, доступности и комфортности предоставления услуг (обслуживания) клиентов; внедрение личной ответственности всех участников процесса и публичного контроля за осуществлением необходимых процедур.

Под сервисным автор понимает государство с качественным, доступным и комфортным сервисом, развитой взаимосвязью между населением, частным и публичным сектором (в лице государственных и местных органов власти). Качественное функционирование указанных секторов значительно увеличивает качество всех процессов, которые происходят в государстве и направлены на создание комфортных условий для жизни, труда (ведение бизнеса) и отдыха населения. Только когда в полной мере будет обеспечено взаимодействие данного треугольника, в Украине удастся сформировать гражданское общество (с развитыми экономическими, культурными, правовыми и политическими отношениями между индивидами), оно, в свою очередь, обеспечит достижение конечной цели.

Гражданское общество является важной предпосылкой правового демократического государства, но, по мнению автора, демократия возможна при условии персональной ответственности за деятельность и бездействие всех граждан, независимо от должности и статуса. Подмечено, что в процессе развития «сервисного государства» нужно учитывать тенденции, определяющие развитие данного общества, соотношение необходимого и случайного.

**Ключевые слова:** сервисное государство, сервисная концепция публичного управления, государственная доктрина, гражданское общество, публичные услуги.

#### Vasylieva, N. V. Service State: Understanding Multiplicity and the Problem of Building

The article also focused on key aspects of the formation of the service of the state, given the diversity of interpretations of the concept of «state service». The author reveals the key problems of society, imposed goals and objectives of the participants involved. The article deals with the elements that make up the object under study and their relationship. Selected issues of formation of the state service, provision of public services in the context of decentralization of power reform are studied in the works of scientists of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine and its regional institutes.

In the process of studying the system dynamics of any process or phenomenon, it is mainly a proper understanding of the situation. State authorities have made numerous attempts and applied different approaches to solving the acute problems during the time of existence of independent Ukraine. The issue of the formation of «service state» remains relevant today. Development of Ukraine is carried out under the influence of geopolitical and internal challenges. System integrated approach to territorial development requires a concentration of financial resources and create conditions for the competitive development of the regions. Serving the civil society is the main priority task of democratic governance.

Ukrainian society problems are caused by non-strategic political vision of those who make management decisions and conduct national policy. Social purpose is an element of «state service». It is manifested through the activities of government institutions to provide public services. However, «populism political» and «personnel amateurism» distorted the strategic orientation of the officials in the economic and social development of the state.

The article observed that justice is one of the fundamental values of social life based on the principles of unity of the interests of society and the individual, equality of rights and responsibilities of people. Another indicator of «service state» is a social partnership, according



to the author. Social partnership is a public contract and cooperation efforts and resources between individuals, classes, social groups and the state parties to ensure coexistence by overcoming the conflict of interests and reach an agreement in the course of implementation of mutually acceptable targets.

It is noted that in a civil society, there is a request for the formation and implementation of the national service concept of public administration today. The main features of it are the transparency and openness of public authorities with maximum focus on the consumer, that is, market research (content, size and type) of public services; optimization of managerial staff structures, staff professionalism, responsiveness to citizens' requests; effective competition between the public and the private sector to improve the quality, accessibility and comfort of Service customers; the introduction of personal responsibility of all stakeholders and the public control over the implementation of the necessary procedures.

The author understands service state as a state with high quality, affordable and comfortable service, provided due to the relationship between the population, private and the public sector (represented by the government and local authorities). Qualitative functioning of mentioned sectors significantly improves the quality of all the processes in the state. Their relationship should ensure the creation of comfortable conditions for life, work (business management) and the rest and leisure of the population. Only when the complete interaction is provided in this triangle, it will be able to form a civil society in Ukraine (with the development of economic, cultural, legal and political relations between individuals), it is, in turn, will provide the attainment of ultimate objective.

Civil society is an important prerequisite of a democratic state. The author believes that democracy is possible under the condition of personal responsibility for the activity and inactivity of all citizens, regardless of their position and status. It's noticed that in the course of development, «the service of the state» must take into account trends in determining the development of the society, the relationship of necessity and chance. The following researches of the author will be devoted to this one and other issues.

**Keywords:** service state, service concept of public administration, state doctrine, civil society, public services.

