

УДК 316.354:352(477)

Ю. О. ПРИЙМАК

## СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНИЙ АСПЕКТ ФУНКЦІОНУВАННЯ СФЕРИ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

*Стаття присвячена аналізу соціально-комунікативного простору функціонування публічних послуг в Україні. Одним з її головних завдань є характеристика полісуб'єктів досліджуваного простору – місцевої влади та територіальної громади. Елементами першої виступають виконавчі органи місцевого самоврядування, державні установи та організації, до функцій яких входить надання публічних послуг. До складу другої входять громадські організації та контактні цільові групи, члени яких є замовниками або отримувачами досліджуваного типу послуг. Доведено, що в сучасній Україні існує синтетична модель взаємодії полісуб'єктів у соціально-комунікативному просторі публічного обслуговування.*

**Ключові слова:** публічна послуга, місцева влада, громада, соціально-комунікативний простір, контактна цільова група, потреба.

Соціально-комунікативний простір публічних послуг являє собою достатньо складну систему, актуальність та специфічність дослідження якої зумовлені декількома факторами. З одного боку, до складу простору входить не один, а два суб'єкти соціальних відносин, які мають між собою складну мережу комунікативних каналів. Перший полісуб'єкт – надання послуг – сукупність органів місцевого державного управління, виконавчих установ самоврядування. До його складу також входять об'єкти-фокуси соціальних зв'язків, а саме різноманітні публічні та громадські організації, підприємства, через які відбувається процес передачі послуг населенню. Полісуб'єктом отримання послуг є територіальна спільнота, кордони проживання якої збігаються з межами поширення повноважень місцевої влади. З іншого боку, предметом комунікації є послуга, що розглядають як засіб задоволення потреб індивідуального або групового характеру. Ступінь останнього безпосередньо пов'язаний зі сприйняттям якості послуги, що, у свою чергу, вказує на рівень її інституціалізації.

**Метою статті** є дослідження особливостей соціально-комунікативного аспекту функціонування сфери публічних послуг у сучасній Україні.

Питання, пов'язані з окресленою проблемою, досліджували такі зарубіжні науковці, як Н. Варелідіс, Ф. Котлер, Т. К. Лунде, Я. Оксен, Е. Філій [1]. Вони розкрили проблеми надання клієнтам консультацій і забезпечення їх участі в процесі прийняття рішень, механізми подання й розгляду скарг та відшкодувань, структуру колективних потреб тощо. Тема якості послуг населенню в органах місцевої влади для вітчизняної науки також є достатньо актуальною. Її соціально-комунікативний аспект висвітлено в працях Г. Атаманчука [2], Я. Белєвцової [3], В. Борденюка [4], К. Гафарової [5], К. Дубич [7], М. Корнієнка [7], І. Мещана [8], Г. Чапалої [9], А. Чемериса [10] та ін. У своїх дослідженнях науковці підкреслюють,

що забезпечення якості публічних послуг тісно пов'язане з проблемою формування дієздатного соціально-комунікативного простору між місцевою владою та громадою.

Місцева влада в Україні, як і інших державах, є полісуб'єктом надання публічних послуг. Підкреслимо, що найбільш часто поняття «місцева влада» можна зустріти як категорію, сутнісно та змістовно протилежну місцевому населенню або поняттю «громада». У межах соціально-комунікативного простору сфери послуг полісуб'єкти, позначені цими поняттями, є співіснуючими протилежностями, інституціями, що формують попит та пропозицію.

Таке умовне протиставлення формує у свідомості представників територіальної спільноти суб'єктивний образ місцевої влади. Значна частина перших позиціонує владу як соціальний організм, що діє для задоволення власних, а не громадських потреб та інтересів. Місцева влада в цьому контексті виступає у вигляді безособового суб'єкта, що відображає та відстоює завдання й інтереси абстрактного населеного пункту як певної структурної одиниці держави, а не спільності конкретних громадян. Як визначає В. Білоусов, інституалізація соціального простору має прояв через легітимацію існуючих структур влади. Легітимація місцевих органів влади відбувається не лише у вигляді певних законів, а й визнанні та зростанні довіри з боку громадськості. Цей процес можна назвати соціальною легітимацією, що пронизує всі компоненти нормативно-правової бази життєдіяльності громади, у тому числі в такій специфічній підсистемі, як сфера послуг. Неможливо реально забезпечити самостійність громади як полісуб'єкта отримання послуг, незалежно від установ місцевої влади. Вони виступають одне щодо одного не як єдність тотожностей, а протилежностей.

Місцева влада як система, виступаючи суб'єктом надання в соціально-комунікативному просторі послуг, складається з двох підсистем. До першої входять місцеві органи державного управління, що поширюють свої повноваження на територію мешкання громади. До другої ж – виконавчі установи місцевих органів самоврядування, а також організації, через які реалізуються їх управлінські функції. У цьому контексті відзначимо, що чимало українських авторів, розглядаючи органи місцевої влади як самостійну форму здійснення влади територіальної громади, узагалі заперечують їх належність до державного механізму. Для доказу цієї тези використовують таку формулу, хоча виконавчі органи місцевого самоврядування й не входять до структури державного механізму, проте вони повністю не відокремлені від держави [11, с. 82]. А тому «не можна говорити про повне відокремлення та протиставлення державної влади та виконавчих органів місцевого самоврядування», бо вони перебувають у єдиній системі публічно-владних відносин [12, с. 66]. На нашу думку, хоча виконавчі органи місцевого самоврядування та нижчі установи державного управління й різняться за порядком утворення, за територіальним масштабом діяльності, за характером та обсягом компетенції, але є складовими частина-

ми державного механізму. Ці елементи мають вияв не в існуванні якоїсь окремої «недержавної» влади, а в їх бутті як феномена місцевої влади. Вони виступають у вигляді підсистем цілісного суб'єкта надання послуг.

Місцева влада, як і громада, є в соціально-комунікативному просторі сфери послуг полісуб'єктом. Надання послуг нею відбувається через складно структуровану систему управлінь, підрозділів, центрів, департаментів, установ та організацій. В Україні до складу першого рівня влади як полісуб'єкта надання послуг належать підрозділи облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкомів, міськрайадміністрацій. До переліку функцій останніх входить надання адміністративних послуг. Другий рівень становлять прямо або опосередковано пов'язані з владою установи, організації, центри, що безпосередньо надають громаді комплекс видоспецифічних послуг: соціальних, комунальних, транспортних тощо. Якщо на першому рівні досліджуваній суб'єкт має виключні монополні, зумовлені державним управлінням, права на цей вид діяльності, то на другому він співіснує, а іноді й конкурує з організаціями приватного сектору.

Однією з найважливіших, але не найпоширенішою з процедур в установах місцевої влади є надання адміністративних послуг. Цей факт відображає сучасний стан у відносинах держави з людиною, свідчить про етатизацію суспільного життя в Україні. Тобто на сьогодні місцева влада не є організацією на службі в громади, продовжує управляти представниками територіальної спільноти, а не надавати їм адміністративні послуги, які були б спрямовані на створення умов для реалізації індивідами своїх прав, свобод та задоволення потреб. Владні установи не мають достатньої сервісної орієнтації. При класифікації функціональних обов'язків та завдань як послуги ми орієнтувалися на те, що завдання можуть бути настільки наближеними до конкретних споживачів, що за умови прийняття управлінського рішення, фізичні чи юридичні особи отримають від їх виконання необхідні послуги. У відсотковому співвідношенні частка адміністративних послуг серед усіх функціональних обов'язків у більшості управлінь коливається від 8% до 34% [10, с. 16–19].

Перейдемо до характеристики полісуб'єкта отримання публічних послуг. Відповідно до об'єкта наукового дослідження він являє собою громаду окремого населеного пункту. Вона є ядром соціального простору конкретної адміністративної одиниці, як правило, має юридичний статус та є в ній формальним носієм влади. Їй притаманні такі елементи, як населення, територія, взаємозалежність спеціалізованих частин громади й поділ праці в ній, спільна культура та соціальна система, що інтегрують діяльність її членів, усвідомлення жителями єдності й належності до спільності, можливість діяти на корпоративній основі для вирішення місцевих проблем [13, с. 366].

На рівні громади як суб'єкта соціально-комунікативного простору чітко простежується дихотомія держави та громадянського суспільства. Проекція на місцевий рівень інституціональних відносин у суспільстві в цьому

контексті враховує й регіональну специфіку суспільних відносин та особливості регіонального рівня соціальних інститутів. Теза про розмежування держави та громадянського суспільства була сформульована ще Г. Гегелем у його «Філософії права». Подібно до того, як суспільство й держава не синонімічні, так і на регіональному рівні не існує тотожності між територіальною громадою та муніципалітетом. Тобто твердження про те, що ступінь самоуправлінської активності та самоорганізації громади є іманентною ознакою рівня розвитку громадянського суспільства, є цілком слушним.

В Україні територіальна громада, незважаючи на законодавчо закріплений статус первинного суб'єкта місцевого самоуправління, де-факто безсуб'єктна. І, на думку таких фахівців, як О. Володова та О. Касперович, головна причина такого стану речей полягає в неорганічній модернізації локальної територіальної спільноти радянського зразка на основі англосаксонської моделі [14, с. 280], а також недостатньому рівні розвитку елементів громадянського суспільства. Тому серед рис української територіальної громади головне місце належить таким, як пірамідальна соціальна стратифікація, заснована на вертикальних взаємозв'язках, нерівноправних відносинах влади й населення; недиференційованість соціальної структури на групи інтересів, що стримує формування репрезентуючих їх громадянських об'єднань; первинні самоорганізовані мікроструктури – горизонтальна мережа домових, вуличних, селищних комітетів; контактні аудиторії, що стихійно виникають.

Як суб'єкт отримання послуг від установ місцевої влади громада не є однорідним соціальним організмом. У соціально-комунікативному просторі соціального обслуговування вона виступає як сукупність контактних соціальних груп. Останні можуть бути визначені як соціальні спільноти, що виявляють інтерес до діяльності владних установ та впливають на їх здатність реалізувати свою місію. Відтак, ці контактні соціальні групи, або аудиторії, як їх визначає Ф. Котлер [15, с. 63], підлягають класифікації. Критеріями останньої є зміст потреб, імовірний усвідомлений рівень або ступінь задоволення потреб, характер соціальної поведінки, що використовує певна група або окремі її індивіди для задоволення потреб.

Щодо першого критерію підкреслимо, що послуга є специфічним засобом задоволення потреби. Оскільки установи місцевої влади пропонують лише певний спектр послуг, ми маємо підстави для виокремлення цільових соціальних груп, актуалізовані потреби яких можуть бути задоволені саме цими закладами. Ступінь усталеності наведених груп інтересів не може бути однаковою й залежить від рівня та характеру зацікавленості, соціального статусу індивідів групи, їх матеріального статку, наближеності до владних структур тощо.

Інтерпретація теорії ієрархії потреб А. Маслоу дає змогу виокремити в громаді п'ять контактних соціальних груп.

Контактна група носіїв фізіологічних потреб об'єднує членів громади, для яких гостро стоїть питання в отриманні їжі, тимчасового житла,

одягу тощо. До неї належать категорії соціально незахищених громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах та за межею або на межі бідності. Наступну групу становлять носії потреб безпеки та стабільності, включаючи гарантії майбутнього задоволення фізіологічних потреб. Найбільш актуальним для представників цієї контактної групи є бажання перебувати в усталеному та безпечному стані, виразом якого є бажання отримання пільг, пенсій, субсидій, можливо, соціальних привілеїв.

Індивідів, які входять до складу цих груп інтересів, можна умовно об'єднати в більш стійку соціальну спільність – носіїв вітальних, або первинних, потреб. У їхній свідомості таке поняття, як якість життя, пов'язане, перш за все, із соціально-економічними показниками. Виступаючи у вигляді як колективних, так і одноосібних суб'єктів комунікації, вони являють собою не замовників, а користувачів отриманих від влади послуг.

До складу третьої контактної групи входять носії потреб належності. Вони об'єднані за принципом спільності бажань входити до складу певних суспільних об'єднань, організацій, товариств, брати участь у суспільних заходах тощо. Їх очікування щодо влади пов'язані із задоволенням прав щодо вільного об'єднання в громадські організації, рухи. Контактну групу носіїв потреб самоствердження становлять представники громади, які мають бажання бути компетентними, здібними, впевненими в собі. Важливе місце серед очікування посідає й публічне визнання їх статусу. Близькою за сутністю інтересів до них є й група носіїв потреб самореалізації. Їх об'єднує прагнення до найбільш повного використання своїх знань, здібностей, умінь та навичок. Але, на відміну від попередньої групи, потреби представники п'ятої контактної аудиторії мають індивідуалізований характер. Відповідно до теорії А. Маслоу, членів громади, які входять до складу третьої, четвертої та п'ятої контактних груп, логічно об'єднати до соціальної спільності носіїв духовних (соціальних) потреб. У соціально-комунікативному просторі ці індивіди виступають окремою підгрупою суб'єкта отримання послуг – замовниками. Щодо владних установ, то вони найбільш часто потребують надання широкого спектра адміністративних послуг.

Другим критерієм класифікації контактних цільових груп як складових громади та суб'єктів отримання послуг є ступінь задоволення потреб, наявність умов та механізмів доступу суб'єктів до якісних цільових ресурсів у різноманітних сферах життєдіяльності, задоволеність суб'єктів існуючими гарантіями й механізмами їх втілення в реальному житті. Цей показник фіксує наявність не лише декларації, гарантій вільного доступу до якісних соціальних благ, ресурсів, які забезпечують розвиток людського потенціалу, а й налагоджених механізмів реалізації цих процесів [16, с. 80]. Цей факт буде свідчити про сутність реалізації принципів демократії та задоволення суб'єктів демократичними процесами й тими можливостями, що вони відкривають: втілення в життя принципу соціального партнерства під час взаємодії місцевої влади та громади, можливість участі різних кон-

тактних груп у прийнятті й реалізації управлінських рішень у соціально-комунікативному просторі надання послуг. Усе це сприяє або перешкоджає задоволенню соціальних потреб індивідів у соціальній справедливості, самореалізації через досягнення соціальних благ та ресурсів, потребу в соціальній взаємодії, належності успіху тощо.

Розуміння повного або часткового задоволення потреби чи відсутність його як такого формується в представника громади крізь призму дефініції «якість життя». Остання прямо пов'язана з усвідомленням власного соціального статусу, рівня прибутків, внеску в розвиток громади, особливостями соціалізації тощо. Важливу роль також відіграє такий чинник, як бажання порівняння власних показників життєвого рівня з аналогічними в безпосередньому та загальному соціальному оточенні, оскільки створення образу якості життя й образу задоволення потреби у свідомості індивіда чи соціальної групи відбувається під впливом не лише об'єктивних, а й суб'єктивних чинників.

У свою чергу, визначення якості послуг безпосередньо залежить від образів якості життя та ступеня задоволення потреби. І в громаді загалом, і у вищеохарактеризованих контактних соціальних групах зокрема формуються категорії споживачів послуг з неоднаковими уявленнями про їх якісний рівень. Відповідно, ці, вторинні, виокремлені за критерієм ступеня задоволення потреб групи поділяються на три типи. По-перше, це цільові аудиторії, задоволення потреб яких відбувається на рівні мінімальних соціальних норм, що забезпечує збереження суб'єкта, але не його розвиток. По-друге, це представники громади, задоволення потреб яких забезпечує їх функціонування на рівні помірних соціальних норм, а також дає змогу здійснюватися еволюційному розвитку соціальних інститутів, у межах яких відбувається це задоволення. По-третє, це індивіди, задоволення потреб яких забезпечує комфортні умови для їх функціонування та розвитку. Така класифікація груп підводить до розуміння необхідності формування мінімальних, середніх та максимальних стандартів якості послуг, що надаються громаді місцевими органами влади.

Характер соціальної поведінки або мотивації суб'єкта (клієнта) щодо отримання послуги є третім критерієм класифікації контактних цільових груп громади.

Когнітивну карту поведінки представника громади становлять ті стійкі особистісні характеристики, які визначають вибір рішення щодо типу поведінки в соціально-комунікативному просторі отримання владних послуг. Визначальний вплив на прийняття рішень у цьому контексті мають мета, дії, умови, у яких розгортається діяльність, динаміка процесів, що відбуваються, настрої і можливості індивіда. Але, попри все розмаїття факторів, поведінка окремої особистості або контактної групи має певну усталеність та передбачуваність, критерії вибору й переваги.

Когнітивний стиль поведінки суб'єкта соціальної комунікації складається зі ставлення до влади, сутності послуги, процесу її отримання, су-

купності культивованих цінностей, особливості соціалізації, а також соціального статусу. Усі ці складові перебувають у тісному взаємозв'язку. Вони визначають рівень соціальної активності або пасивності суб'єкта в боротьбі за отримання послуги від владних установ або осіб, які їх репрезентують. Обрання того або іншого типу пов'язане з таким логічним ланцюгом. По-перше, наскільки усвідомленою є актуалізована потреба та якою є ймовірність і можливість її задоволення. По-друге, який обсяг зусиль суб'єкт готовий витратити на те, щоб отримати послуги від чиновників для задоволення потреби. При цьому витрачені зусилля потрібно розглядати не лише як наслідки, а і як результат мотивації. Отримання послуги розглядають як єдність взаємодії витрачених зусиль, особистих можливостей індивіда або контактної соціальної групи та стану владної установи або чиновника, які виступають як суб'єкт її надання. Задоволення потреби в цьому контексті є похідною від дії суб'єктів та отримання за їх допомогою послуги потрібного характеру.

Ступінь мотивації суб'єкта отримання послуги визначає характер поведінки його в соціально-комунікативному просторі. Якщо перший є високим, то представник громади або група інтересів використовує соціально-активний тип поведінки й можна сказати, що суб'єкт отримання є замовником послуги. У протилежному разі він є лише користувачем послуги, тобто займає позицію очікування щодо влади як суб'єкта надання послуги, а відтак, є носієм пасивного типу поведінки. Відповідно до вищезазначеного, третя класифікація уможливує виокремлення серед клієнтів умовних груп активістів (замовників) та песимістів (користувачів) публічних послуг.

Залежно від розвиненості самоуправлінської активності населення та його відносин із місцевою владою в різних країнах у досліджуваному соціально-комунікативному просторі складаються різні моделі взаємодії щодо задоволення потреб шляхом отримання послуг. У цьому контексті можна виокремити плюралістичну, неокорпоративістську та патронажноклієнтельну моделі взаємодії полісуб'єктів у сфері надання/отримання послуг.

Представництво інтересів громадян як суб'єктів отримання послуг шляхом входження в контактні соціальні групи в сучасній Україні відбувається в умовах перехідного суспільства. Формування моделі взаємодії між населенням та місцевою владою в комунікативному просторі сфери послуг відбувається, з одного боку, під тиском пострадянської спадщини, застарілих суспільних норм і зразків практики, що зберігаються впродовж тривалого часу, а з іншого – під впливом ринкових відносин, демократії громадянського суспільства. Але останні, варто підкреслити, перебувають в Україні лише на стадії розвитку. Звернення громадян до місцевої влади як суб'єкта надання послуг у соціально-комунікативному просторі вказує на численні складнощі та проблеми демократичного транзиту в пострадянських країнах.

В Україні створені правові та деякі соціально-економічні передумови для розвитку плюралістичної та неокорпоративістської моделей як пер-

винної ознаки демократичного представництва інтересів громадян. Проте такі чинники, як неефективність реформ, з погляду створення середнього класу, низький рівень соціальної структуризації населення, надмірне розшарування на багату верхівку, яка монополізувала ресурси країни, і масу бідного населення, не сприяють формуванню рівноправних відносин у представництві інтересів різних суспільних груп. У свою чергу, такий стан речей на мікрорівні позначається на соціально-комунікативному просторі окремого населеного пункту, а, відповідно, і на соціально-комунікативному просторі місцевої громади та влади в системі надання/отримання послуг. Лише незначна частина громади організована заради отримання послуг від владних установ. Переважна ж більшість представницьких громадських об'єднань справляє недостатній вплив на прийняття рішень у нижчих органах державного управління та виконавчих установ місцевого самоврядування щодо надання послуг або підвищення їх якості. Якщо ці впливи й існують, то вони мають досить нестійкий та фрагментарний характер. Тобто в умовах перехідного суспільства в Україні взаємодія між громадою та владою стосовно надання/отримання послуг не є остаточно інституалізованою. Недостатня розвиненість представницьких громадських організацій, їх нездатність забезпечувати агрегацію контактних соціальних груп, визначати моделі взаємодії, впливати на якість надання послуг призводить до того, що плюралістична та неокорпоративістська моделі поступаються іншим, менш цивілізованим. Поряд з ними співіснують клієнтелізм, патрімоніалізм та корупція.

**Висновки.** Таким чином, соціально-комунікативний простір публічних послуг є складно структурованою системою, що складається з каналів надання/отримання, акторів та предмета комунікації. Специфічність останнього, а саме існування його у вигляді послуги публічного типу, зумовлює обов'язкову наявність звернення для оптимізації комунікативного каналу надання. У сутнісному аспекті місцева влада та громада, що визначають стан комунікативного простору, є полісуб'єктами. Тобто, з одного боку, місцева влада являє собою складно структурований соціальний організм, у якому лише певна частина підрозділів та службовців мають за обов'язок надання різновидів публічних послуг. З іншого – громада в соціально-комунікативному просторі виступає не як цілісний монолітний суб'єкт отримання або замовлення послуг, а як складна єдність постійних або тимчасових цільових контактних груп, які за допомогою окремих можливостей влади бажають задоволення власних потреб або інтересів.

Підкреслимо, що ці полісуб'єкти за своєю сутністю є нерозривними протилежностями, між якими відбувається постійна взаємодія. Характер останньої залежить від рівня розвитку в країні принципів громадянського суспільства та правової держави. Тому в соціально-комунікативному просторі публічних послуг між полісуб'єктами можливим є існування чотирьох моделей взаємодії: плюралістичної, неокорпоративістської, патронтажно-



клієнтельної та синтезної. Аналіз емпіричних даних дає змогу стверджувати про функціонування в Україні останньої з вищеназваних моделей.

У подальшій дослідній діяльності головні положення статті можуть бути використані під час розробки питань становлення в Україні публічної бюрократії, ефективності соціальних регуляторів обслуговування громадян та класифікації стилів надання публічних послуг.

#### Список використаної літератури

1. Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. укр. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів : Вид-во ЛРІДУ УАДУ, 2000. – 273 с.
2. Атаманчук Г. В. Сущность государственной службы: история, теория, закон, практика / Г. В. Атаманчук. – Москва : Изд-во РАГС, 2002. – 272 с.
3. Белєвцова Я. С. Основні принципи впровадження системи управління якістю соціальних послуг / Я. С. Белєвцова // Теорія та практика державного управління : зб. наук. праць. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2009. – № 4 (27). – С. 255–260.
4. Борденюк В. Деякі аспекти системного підходу до співвідношення механізму (апарату) держави та місцевого самоврядування / В. Борденюк // Конституційне право. – 2005. – № 2. – С. 4–11.
5. Гафарова К. Е. Європейські соціальні стандарти та їх імплементація в Україні / К. Е. Гафарова // Академічний огляд. – 2011. – № 1. – С. 25–31.
6. Дубич К. В. Механізми державного управління соціальними послугами: зарубіжний досвід та українські реалії : монографія / К. В. Дубич ; Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. – Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2015. – 376 с.
7. Корнієнко Н. Муніципальне право України. Концептуальні та організаційно-правові системи / Н. Корнієнко. – Київ : Алеута, 2005. – 144 с.
8. Мещан І. В. Територіальна громада як суб'єкт соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування / І. В. Мещан // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут» : зб. наук. праць. – Київ : Політехніка, 2014. – Вип. 2 (22). – С. 106–110.
9. Чапала Г. Місцеве самоврядування і громадянське суспільство: проблема співвідношення / Г. Чапала // Право України. – 2004. – № 2. – С. 127–132.
10. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади / А. О. Чемерис, М. Д. Лесечко, А. В. Ліпенцев та ін. ; за заг. ред. А. О. Чемериса. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2004. – 152 с.
11. Тодыка Ю. Н. Основы конституционного строя Украины / Ю. Н. Тодыка. – Харьков : Факт, 1999. – 82 с.
12. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / за ред. В. Б. Авер'янова. – Київ : Факт, 2003. – 66 с.
13. Саханенко С. Міська територіальна громада: проблеми дефініції / С. Саханенко // Вісник УАДУ. – 2000. – № 2. – С. 365–374.
14. Володова Е. О социокультурной специфике субъектности территориальной общины: организационный аспект / Е. Володова, А. Каспирович // Социология: теория, методы, маркетинг. – 2004. – № 1. – С. 103–119.
15. Котлер Ф. Основы маркетинга : пер. с англ. / Ф. Котлер – Москва, 1990. – 674 с.
16. Плахова Е. Качество жизни населения Украины в условиях трансформации (социологический анализ) : дис. ... канд. соц. н. : 22.00.04. – Харьков, 2005. – 203 с.

*Стаття надійшла до редакції 20.06.2016.*

**Приймак Ю. А. Социально-коммуникативный аспект функционирования сферы публичных услуг в современной Украине**

*Статья посвящена анализу социально-коммуникативного пространства функционирования публичных услуг в Украине. Одним из ее главных заданий выступает характеристика полисубъектов исследуемого пространства, в роли которых определены местная власть и территориальная община. Элементами первой выступают исполнительные органы местного самоуправления, государственные учреждения и организации, в состав функций которых входит предоставление публичных услуг. В состав второй входят общественные организации и контактные целевые группы, члены которых являются заказчиками или получателями исследуемого типа услуг. Доказано, что в современной Украине существует синтетическая модель взаимодействия полисубъектов в социально-коммуникативном пространстве публичного обслуживания.*

**Ключевые слова:** публичная услуга, местная власть, общество, социально-коммуникативное пространство, контактная целевая группа, потребность.

**Pryjmak Yu. Social and Communicative Aspect of the Functioning of the Sphere of Public Services in Modern Ukraine**

*The aim of the publication is the study of the social-communicative aspects of the functioning of the public services in modern Ukraine.*

*The starting point of the publication is the idea that social-communicative space of the public services is a fairly complex system. On the one hand in the space included not one, but two of the subject of social relations, which have among themselves a complex network of communicative channels. First polab – provision of services represents the totality of local government, executive agencies of government. It also includes objects-the tricks of social ties, namely various public and social organizations, enterprises through which the process of the transfer of services to the population. Polab ctom receiving services, advocates, the local community, the boundaries of the living which coincide with the boundaries of the distribution of powers to local authorities. On the other hand the subject of communications serves service, which is seen as a means of meeting the needs of the individual or group. The last degree is in direct connection with the perception of service quality, which in turn indicates the level of its institutionalization.*

*It is proved that the local authorities in Ukraine, like other States, stands polab ctom the provision of public services. We emphasize that most often, the concept of «local government» can be seen as essentially the category and content opposite to the local population or to the concept of «community». In the framework of socio-communicative space in the sphere of services polab objects denoted by these concepts together is to use two opposites that institutions that shape demand and supply.*

*This conventional juxtaposition of forms in the minds of the representatives of the territorial community in a subjective way by the local authority. A significant part of the first in the author's view, positioning the government as a social organism, acts for personal rather than public needs and interests. The local authority, in this context, acts as an impersonal entity that reflects and upholds the objectives and interests of the abstract of the settlement as a structural unit of the state, not of a particular community of citizens.*

*As the entity receiving services from agencies of local government community is not a homogeneous social body. In the socio-communicative space of social service acts as a set of social contact groups. The latter can be defined as a social community interested in the activities of government agencies and affect their ability to realize their mission. Criteria of classification of these groups is defined by the content of their total actualized needs, likely a conscious level, or the degree of satisfaction of needs, the nature of social behavior, uses a certain group or individual individuals to meet the needs.*

*The analysis of empirical data suggests about the functioning in Ukraine of a synthetic model of socio-communicative space of the public service*

**Key words:** public service, local government, society, social-communicative space, contact the task force the need.