

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Геген Н. Психология манипуляции и подчинения / [Пер. с франц. И. Бондарь, А. Голованова, И. Жук]. - СПб. : Питер, 2005. - 202 с.;
2. Глазунов О.Н. Государственный переворот. Стратегии и технологии. М.: ОЛМА-ПРЕСС Образование, 2006. 448 с.;
3. Доценко Е.А. Психология манипуляции: феномены, механизм и защита. – М.: ТОО «ЧеРо», 1997. – 342 с.;
4. Кара-Мурза С.Г. Кризисное обществоведение. Ч. 1 : курс лекций— М. : Издательство "Научный эксперт", 2011 .— 465 с.;
5. Кара-Мурза С. Г. Манипуляция сознанием. — М.: Алгоритм, 2004. — 528 с.; М.: Эксмо, 2005. — 832 с.;
6. Лимнатис Н.Г. Манипулирование: сущность, проявления, пути снятия. – М.: Экон. демократия, 2000. – 216 с.;
7. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М.: Издво Ин-та психотерапии, 2000.– 201 с.;
8. Сладкова О. Б. Манипулирование общественным сознанием в информационном обществе // Обсерватория культуры. 2006. № 6. С. 4–12.;
9. Тощева Н. (г. саратов) Медиа-манипулирование общественным сознанием;
10. Чалдини Р. Психология влияния. Убеждай, воздействуй, защищайся. — СПб.: Питер, 2010. — 336 с.;
11. Чиж О. К. Речевые средства воздействия на общественное сознание: языковое манипулирование в СМИ // Молодой ученый. — 2012. — №3. — С. 282-284.;
12. Шиллер Г. Манипуляторы сознанием /Пер. с англ.; Науч. ред. Я. Н. Засурский. — М.: Мысль, 1980;
13. [Электронный ресурс]: <https://great-arguros.livejournal.com/3151.html>;
14. [Электронный ресурс]: <https://vikent.ru/enc/4522/>;
15. [Электронный ресурс]: <https://pramen.io/ru/2017/12/18-metodov-manipulyatsii-i-propagandy-v-smi/>.

**Большакова Ольга Віталіївна** – кандидат філософських наук, доцент кафедри загальної підготовки Одеської державної академії регулювання та якості.

УДК: 1.119+316+34:35

### СОЦІАЛЬНО-ФІЛОСОФСЬКЕ ОСМИСЛЕННЯ ЗАСТОСУВАННЯ КАТЕГОРІЇ «ЯКІСТЬ» ДО ПОСЛУГ СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ ТА ПРОБЛЕМ ВСТАНОВЛЕННЯ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ

*Наукове дослідження присвячено соціально-філософському осмисленню призначення сучасної держави - метою сучасної сервісної держави є не керування суспільством, а надання йому якісних публічних послуг. У цьому контексті ставиться питання про застосування категорії «якість» до послуг держави. У публікації крізь призму соціальної філософії здійснена спроба визначити, переосмислити, що таке якісні послуги держави, які індикатори надання якісних послуг держави, застосування стандартів якості до послуг держави.*

**Ключові слова:** соціальна сервісна держава, стандарти якості послуг держави, категорія «якість», послуги держави, якість послуг держави

СОЦИАЛЬНО-ФИЛОСОФСКОГО ОСМЫСЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ КАТЕГОРИИ

## «КАЧЕСТВО» К УСЛУГАМ СЕРВИСНЫХ ГОСУДАРСТВА И ПРОБЛЕМ УСТАНОВКА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

*Научное исследование посвящено социально-философскому осмыслению назначения современного государства - целью современного сервисного государства является не управления обществом, а предоставление ему качественных публичных услуг. В этом контексте ставится вопрос о применении категории «качество» к услугам государства. В публикации сквозь призму социальной философии предпринята попытка определить, переосмыслить, что такое качественные услуги государства, индикаторы качества услуг государства, применение стандартов качества к услугам государства.*

**Ключевые слова:** *социальное сервисное государство, стандарты качества услуг государства, категория «качество», услуги государства, качество услуг государства.*

## SOCIO-PHILOSOPHICAL COMPREHENSION OF "QUALITY" CATEGORY APPLICATION IN THE SERVICE STATE FACILITIES AND CONSIDERING THE QUALITY STANDARDS ESTABLISHING PROBLEMS

*This research is devoted to the social-philosophical comprehension of the modern state purpose in terms that the modern service state goal is not to manage the society, but to provide the society with high-quality public services. In this context, posed is the question about the "quality" category use applicable to services rendered by the state. In the article an attempt was made to identify and redefine through the social philosophy prism what the state's qualitative services are, which indicators should we apply to the provision of high-quality state services, the quality standards application to the state services.*

**Key words:** *service state, state services quality standards, "quality" category, services of the state, quality of the state services*

Актуальність досліджуваної теми обумовлена, насамперед, її високої гносеологічною та методологічною цінністю. Дослідження держави як об'єктивного соціального явища у її сучасному сервісному розумінні зумовлене потребами суспільства вирішити низку актуальних проблем, існуючих у сучасній соціально-філософській науці. Головним чином йдеться про зміну ставлення громадянського суспільства і владних інституцій держави до призначення держави, на основі чого мало б відбуватися реформування законотворчості та системи національного законодавства, правової системи в цілому. Протягом тривалого часу, починаючи з проголошення незалежності України, значні зусилля державної влади були спрямовані на удосконалення національного законодавства. Головною метою такої діяльності влади було та залишається на цей час залишається побудова громадянського суспільства та правової держави. Одним із першочергових завдань сучасної вітчизняної соціально-філософської науки є розробка та внесення пропозицій до єдиної ефективної загальнонаціональної правової політики держави як на найближчий час, так і на перспективу, одним із критеріїв ефективності якої є висока соціальна активність загальної та правової культури, правосвідомості громадян і посадових осіб.

Публічно-сервісна концепція держави – це сучасне розуміння соціального призначення держави, згідно з яким пріоритетним завданням демократичного врядування є служіння громадянському суспільству, а основною формою діяльності владних інституцій – надання публічних послуг. У рамках сервісної концепції державного управління влада розуміється як «постачальник послуг», система державного управління – як організація з надання таких державних (публічних) послуг, а громадянин – їх замовник і споживач (клієнт). Окрім того, відбувається новий розподіл прав, обов'язків та відповідальності між громадянським суспільством та державою – сучасна держава не повинна сама виконувати всі завдання, а зобов'язана забезпечити та організувати виконання цих завдань.

Теорія публічно-сервісної діяльності держави, та концепція сервісної держави взагалі,

розроблялася такими зарубіжним фахівцями як Р. Ален, Т. Геблер, К. Кернаган, Н. Менінг, Д. Осборн, Б. Петерс, К. Худ та іншими. Стосовно вітчизняного надбання у зазначеній тематиці слід визнати, що переважною більшістю цю проблематику розробляли фахівці з державного управління та адміністративного права – В. Авер'янов, І. Бондаренко, В. Вакуленко, В. Венедиктова, А. Вишневський, О. Карпенко, Г. Писаренко, О. Рогожин, А. Чемерис, А. Ліпенцев, а також фахівці з теорії держави та права – В. Анцупова, О. Варич, О. Джураєва, М. Дзевелюк, Н. Євтушенко та інші. В основному наукові надбання означених науковців присвячено проблемі адміністративних послуг та діяльності держави з надання таких послуг, а також трансформації функцій держави. Дослідженням сутності якості як економічної категорії, якості продукції, стандартами якості займалися такі науковці як: С. Безродна, Л. Боженко, Л. Р. Бичківський, О. Вотченікова, В. Коваленко, Ю. Койфман, Т. Корнієнко, М. Шаповал та ін. Однак, соціально-філософське осмислення публічно-сервісної держави залишилась поза науковою увагою, а особливо – якість та стандарти якості надання послуг держави.

Метою наукового дослідження є соціально-філософський та методологічний аналіз категорії «якість» стосовно послуг держави, встановлення можливості застосування стандартів якості до послуг держави та розробка пропозицій щодо індикаторів якості послуг держави.

На теперішній час загальноєвропейською тенденцією є сервісний підхід до системи державного управління, де публічні послуги є критерієм сервісної держави і в межах сервісного підходу набувають певних особливостей. Сервісний підхід до сутності держави пов'язаний з такими напрямками оптимізації владно-правової діяльності, як розвиток мережевих форм управлінської взаємодії, формування «електронної держави» (складовими якої є «електронний уряд» та «електронний суд»), комунікативних технологій контролю та планування, розвиток «онлайнових» послуг, формування багатосторонніх зв'язків, що дозволяють громадянам брати активну участь у здійсненні влади.

Тобто, сервісна концепція держави, розглядає призначення держави в служінні індивіду, і, при її буквальному розумінні, практично будь-яка діяльність держави щодо взаємодії з індивідом виявляється державною послугою.

Державну послугу можна визначити як результат здійснення функцій держави у межах встановлених соціальних гарантій державними органами, підприємствами і установами, а також іншими суб'єктами в наслідок делегування повноважень, спрямований на реалізацію своїх прав або на створення умов для їх реалізації.

Зазначимо, що використання терміну «державна послуга» є характерним для первинного етапу становлення сервісної моделі держави в Україні, в процесі структурування публічних послуг. Сервісна ідея розвитку державної системи ґрунтується на класичній економічній схемі: «виробник послуг - споживач», де стійкість і легітимність державних інститутів пов'язана з ефективністю виявлення, моделювання та реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб. У «сервісній» організації управління домінуючим показником ефективності виступає «задоволеність споживачів», тобто населення. Для цього обґрунтовується необхідність використання комплексного підходу до нормування цілей і завдань управлінської діяльності (системний взаємозв'язок соціальних, соціологічних, психологічних, адміністративних, економічних, інформаційних, правових форм, методів, способів і прийомів). Відповідно, орієнтація на надання послуг громадянам стає підґрунтям модернізації структурних та функціональних складових сучасної держави.

У теорії сформувалися два основні підходи до розуміння державних послуг. Вузкий підхід визначає державною послугою надання користувачам результатів виконання функцій державних органів, за допомогою яких останні виконують зобов'язання держави перед громадянами – забезпечують реалізацію їхніх прав і обов'язків [8, с. 120]. Натомість, широкий підхід зараховує до державних послуг й ті, що надаються державними установами і підприємствами, зокрема, освіта, медичне обслуговування транспортні послуги, послуги поліції тощо [4, с. 56].

З точки розу вузького підходу, державні послуги повністю охоплюються послугами адміністративними, що мінімізує цінність їх виокремлення. Використання ж широкого підходу дозволяє розглядати усю сукупність державних інститутів з точки зору зміни пріоритетів і переходу до державного будівництва, повною мірою орієнтованого на потреби суспільства – споживача державних послуг. Саме тому широкий підхід до визначення державної послуги набув особливої актуальності у зв'язку з прийняттям ЗУ «Про адміністративні послуги» від 6.09.2012 р., «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р., «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р., «Про національну поліцію» від 2.07.2015 р., оскільки кожен із них врегульовує сервісні засади діяльності держави в окремих сферах суспільного життя.

Державні послуги, особливо зважаючи на без альтернативність деяких із них, потребують особливої уваги до дотримання стандартів якості їх надання.

На теперішній час, на жаль, немає повної ясності зі змістом поняття «якість послуг». Так, якість можна розглядати: по-перше, як ступінь задоволення очікувань споживачів (саме в такому значенні термін закріплений в міжнародних стандартах ISO 9000); по-друге, як ступінь дотримання запропонованих вимог і стандартів; по-третє, з позицій відповідності послуг, що надаються, їх вартості; по-четверте, як загальну сукупність технічних, технологічних і експлуатаційних характеристик, за допомогою яких послуга буде відповідати потребам споживача.

Подібна термінологічна невизначеність створює методологічні перешкоди для проведення роботи по підвищенню якості послуг держави. Варто погодитися з думкою О. Бондирської, що якість - це змінна у часі. Кожен період розвитку суспільства вносить своє розуміння, підхід та опис якості [6, с. 55].

Зазначимо, що «якість» є універсальною філософською категорією. Категорія якості відображає важливу сторону об'єктивної реальності об'єкта - його визначеність. Саме якість є основою для удосконалення продукції (а у нашому випадку – послуги). Однак, у наш час виявилось, що для практичної діяльності одних філософських сентенцій недостатньо і для ефективної спільної діяльності людей термінологію, пов'язану із визначенням якості, необхідно стандартизувати, тому тут поняття якості набуває вже більше технічного змісту [13]. Хоча це зовсім не означає, що це поняття втрачає своє філософське наповнення.

Філософський енциклопедичний словник дає визначення категорії якості як такої, що «виражає невіддільну від буття об'єкта його значну визначеність, завдяки якій він являється саме цим, а не іншим об'єктом». У словнику також зазначається, що пізнання «йде від якості до кількості і далі до їх єдності – міри» [14, с. 233]. Наведене визначення демонструє, що якість - це сутність речі, основа всіх її властивостей, а «сукупність властивостей» проявляється при відносинах цієї речі з іншими речами. Розуміння філософської сутності категорії якості були закладені ще давньогрецьким ученим Аристотелем та розроблялись, доповнювались і обґрунтовані представниками механістичного світогляду (Р. Декарт, Дж. Локк, Т. Гоббс), німецької класичної філософії (І. Кант, Г. Гегель, Л. Фейєрбах), марксистського матеріалістичного напрямку (К. Маркс, Ф. Енгельс).

У своїй праці Аристотель дав таке визначення якості: «Якістю, з одного боку, називається видова відмінність сутності» [5, с. 68]. Він виокремлював чотири різновиди якості: стійкі та перехідні, базова здатність чи нездатність, імпульсивні, якості-обриси. Визначальною рисою (особливістю) категорії якості Аристотель називає подібність або неподібність: «Про подібне і несхоже йдеться тільки щодо якостей. Справді, одне схоже з іншим лише остільки, оскільки воно є чимось якісно визначеним; тому особливістю якості буде те, що про подібне і несхоже говорить лише відносно неї» [5, с. 72-78].

Класифікацію категорій пізнання у вигляді таблиці запропонував Іммануїл Кант у своїй праці «Критика чистого розуму». Категорія якості у І. Канта є перш за все «чистою» формою думки [10, с. 87], апріорною категорією розуму і, таким чином, має необхідний та всезагальний характер.

Філософія Г. Гегеля визначає категорію якості як логічну категорію, яка є основою

пізнання та складовою теорії буття: «Якість є в першу чергу тотожною з буттям визначеністю, так що дещо перестає бути тим, чим воно є, коли воно втрачає свою якість» [7, с. 217]. Сама ж теорія буття за Г. Гегелем складається з трьох категорій: якості, кількості та міри.

Якість відображається вже у спогляданні як діалектична єдність, різноманітність властивостей речі: сам так розумів якість К. Маркс [11, с. 360]. Як категорія вона фіксує не лише щось окреме, що існує самостійно, а й будь-який момент у розвитку речі.

Отже, узагальнюючі вище зазначене можна стверджувати, що з філософської точки зору якість – це характеристика певного об'єкта, яким може бути явище, процес, предмет тощо, що визначає певну його властивість чи сукупність властивостей, які дають змогу відрізнити їх один від одного.

Інтегральне розуміння якості, що орієнтує на синтетичне, цілісне охоплення всіх його аспектів, стало можливим з розвитком ринкових відносин. Сьогодні, коли мова йде про якість, мається на увазі загальна споживча оцінка властивостей товарів або послуг, що включає усі фактори, які впливають на вибір постачальника товарів або послуг споживачем, і, отже, передбачає розширене трактування поняття «якість». Якість можна визначити як сукупність певних властивостей та характеристик об'єкта (процесу, явища, товару, послуги), що мають задовольнити вимоги та потреби споживача, групи споживачів чи суспільства в цілому. При цьому характеристикою є відмінна властивість (фізична, органолептична, етична, часова, ергономічна, функціональна тощо), а вимогою є сформульовані потреби або очікування. Всесвітньо визнаний фахівець в області якості Е. Демінг пише: «Споживач - найважливіша ланка виробничої лінії. Якість має бути направлено на задоволення його потреб – теперішніх і майбутніх»[9, с. 25].

Щодо якості саме послуг держави, то її визначення здійснюється через оцінку таких основних критеріїв, як результативність, тобто рівень задоволення потреби споживача послуги; своєчасність, тобто надання державної послуги в установленій законом або розумний строк; використання інформаційних технологій – можливість отримати послугу із застосуванням мережі інтернет; доступність, що проявляється у фактичній можливості споживача звернутися і максимально швидко отримати послугу; зручність – організаційна досконалість, в тому числі урізноманітнення форм надання послуг; відкритість тобто безперешкодне одержання усієї необхідної для отримання державної послуги інформації; повага до споживача; професійність, що забезпечується належним рівнем кваліфікації працівників суб'єктів надання державних послуг; прозорість та відкритість – доступність до інформації щодо надання послуг; орієнтація на споживача; рівень координації роботи – міжвідомча взаємодія. Вважаємо, що в цілому якість державної послуги може бути представлено: 1) якістю змісту її кінцевого результату; 2) якістю отримання послуги, пов'язаного з комфортністю і доступністю.

Під якістю кінцевого результату послуги ми розуміємо вимоги до кінцевого результату послуги з точки зору відповідності послуги стандарту і регламенту в частині повноти та своєчасності її надання (наприклад, споживач отримує в установленій регламентом термін повний комплект, правильно складених і заповнених відповідно до стандарту комплект необхідних документів).

При цьому оцінка якості державних послуг здійснюється із застосуванням двох основних методів: внутрішня (оцінка визначається на основі періодичного аналізу діяльності з надання послуг самим суб'єктом надання), зовнішня (оцінка визначається споживачем послуг шляхом і здійснюється незалежним суб'єктом на замовлення держави).

Для оцінки об'єктивних показників якості послуг державних послуг можна використовувати такі методи збору та аналізу інформації: 1. Метод включеного спостереження в точці надання державних послуг (дозволить оцінити відповідність процесу надання державних послуг прописаному стандарту надання державних послуг в регламенті). 2. Метод контрольної закупівлі (дозволить в реальній ситуації оцінити результативність і ефективність процесу надання державних послуг). 3. Анкетне опитування населення і підприємців в точці

надання державних послуг (дозволить провести експертний аналіз якості інфраструктури та оптимальність процедури отримання адміністративної послуги).4. Метод групових інтерв'ю з державними службовцями (дозволить оцінити якість роботи співробітників державних установ з надання державних послуг).

Варто зазначити, що труднощі знаходження задовільних показників якості послуг держави зумовлено тим, що будь-який набір таких показників є неповним і валідність кожного з них може бути предметом суперечок і обговорень різних галузевих фахівців. Результативність діяльності в державному секторі має безліч аспектів, жоден з яких не може бути апіорі визнаний незначним; це автоматично веде до надмірного збільшення кількості показників

При формуванні зведених (агрегованих) показників якості та результативності завжди виникають розбіжності і невизначеність у визначенні значимості різних компонентів, обумовлені неможливістю визначити пріоритет показників раціонально. Безліч технічних і методологічних труднощів пов'язано з відмінністю процесу надання / споживання державної послуги від процесу придбання / продажу послуг.

Одним із дієвих заходів побудови ефективної системи управління якістю державних послуг в Україні є впровадження міжнародного стандарту якості ISO серії 9000, який є універсальним інструментом сприяння суб'єктам надання послуг, незалежно від їх виду, у впровадженні та забезпеченні функціонування ефективних систем управління якістю. При цьому, стандарт ISO серії 9000 не встановлює безпосередньо вимог до послуг, але визначає механізми управління і контролю за процесом надання цих послуг, надає споживачам упевненості в тому, що суб'єкт надання здатен стабільно задовольняти їх вимоги. Повноцінне впровадження міжнародного стандарту якості ISO серії 9000 пов'язано із нормативним визначенням державні стандарти відповідних державних послуг [12]. Прикладом таких кроків можна вважати прийняття Постанови Кабінету Міністрів «Про затвердження Державного стандарту початкової загальної освіти для дітей з особливими освітніми потребами України» від 21 серпня 2013 р. [2] Наказу Міністерства соціальної політики «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» від 18.05.2015 р. [3], Постанови Кабінету Міністрів «Про затвердження Державного стандарту початкової освіти» від 21 лютого 2018 р. [1].

У підсумку, вважаємо, що система показників якості надання державних послуг повинна включати показники різних типів, тобто бути комплексною, та ґрунтуватися на таких показниках (індикаторах якості): відповідність стандарту надання державної послуги прописаному порядку і вимогам по стандарту надання послуги; експертна оцінка якості інфраструктури, пов'язаної з наданням державних послуг; експертна оцінка роботи (компетентності, рівня обслуговування) співробітників державних установ з надання державних послуг; експертна оцінка оптимальності організації процедури отримання державних послуг.

У оптимальному варіанті комплексна система, що здатна забезпечити належну якість надання послуги державою, повинна мати такі взаємопов'язані складові: визначеність очікуваного якісного результату надання послуги; адекватність вимог до технології та обладнання, необхідного для досягнення результату; наявність матеріальних ресурсів, які забезпечують виконання вимог до технології та обладнання; зацікавленість фахівців у дотриманні встановлених вимог до технології і в досягненні високих якісних результатів діяльності; систематичне спостереження за тим, чи досягається результат, надається чи фінансування і, головне, чи задоволені споживачі, і за його результатами - коригування стану справ по попередніх позиціях.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про затвердження Державного стандарту початкової освіти: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2018 р. № 87// [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/87-2018-%D0%BF>

2. Про затвердження Державного стандарту початкової загальної освіти для дітей з особливими освітніми потребами: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2013 р. № 607 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/607-2013-%D0%BF>
3. Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації: Наказ Міністерства соціальної політики № 514 від 18.05.2015 р. // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15>
4. Авер'янов В.Б. Вибрані наукові праці / упоряд.: Андріко О.Ф., Нагребельний В.П., Кисіль Л.Є. ; за заг. ред. Ю.С. Шемшученка, О.Ф. Андрійко. К.: Інститут держави і права ім. В.М. Корецького НАН України, 2011. – 448 с.
5. Аристотель. Категорії / Аристотель // Сочинения в четырех томах. – Т. 2. – М. : Мысль, 1978. – 687 с
6. Бандирська О. Якість. Розуміння, підхід, трактування/ О. Бандирська // Стандартизація. Сертифікація. Якість, 2003, № 1, С. 54-60.
7. Гегель Г.В. Наука логіки / Г.В. Гегель. – Т.1. – М.: АН ССРСР, Мысль, 1970. – 502 с.
8. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів/ І.Голосніченко // Право України, 2003, №10, С.118-124.
9. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М.: изд-во Альпина Паблишер - 2017. - 417с.
10. Кант І. Критика чистого розуму / Пер. з нім. та приміт. І. Бурковського. - К.: Юніверс, 2000. - 504 с.
11. Маркс К., Енгельс Ф. Твори. – Т. 20. – 540 с.
12. Системи управління якістю: Основні положення та словник. ДСТУ КО 9000:2015 (КО 9000:2015, ГОТ) Видання офіційне. - Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с.
13. Сутність, фактори та напрями формування якості на підприємстві // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.managerhelp.org/hoks-58-1.html>
14. Философский энциклопедический словарь. – М.: Сов. Энциклопедия, 1989. – 815 с