



ПУБЛИЧНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

Н. А. Пушкарева^а, Н. В. Ващенко^б

^аГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры»,
2, ул. Державина, г. Макеевка, ДНР, 86123.

^бГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»,
31, ул. Щорса, г. Донецк, ДНР, 83050.

E-mail: npushkaryova@rambler.ru, vashenko2006@gmail.com

Получена 08 ноября 2018; принята 23 ноября 2018.

Аннотация. В статье обоснована необходимость совершенствования процесса публичного управления в регионе с целью повышения качества услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, с целью повышения качества жизни населения, а также разработаны рекомендации по внедрению положений международных стандартов качества серии ISO 9000 в деятельность органов публичной власти.

Ключевые слова: публичное управление, процесс, качество публичных услуг, менеджмент качества в публичном управлении, качество жизни населения.

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ ЯКОСТІ ЖИТТЯ НАСЕЛЕННЯ

Н. О. Пушкарьова^а, Н. В. Ващенко^б

^аДОУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури»,
2, вул. Державіна, м. Макіївка, ДНР, 86123.

^бДО ВПО «Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського»,
31, вул. Щорса, м. Донецьк, ДНР, 83050.

E-mail: npushkaryova@rambler.ru, vashenko2006@gmail.com

Отримана 08 листопада 2018; прийнята 23 листопада 2018.

Анотація. У статті обґрунтовано необхідність вдосконалення процесу публічного управління в регіоні з метою підвищення якості послуг, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування, з метою підвищення якості життя населення, а також розроблені рекомендації щодо впровадження положень міжнародних стандартів якості серії ISO 9000 в діяльність органів публічної влади.

Ключові слова: публічне управління, публічна влада, державне управління, місцеве самоврядування, соціум, розвиток соціуму, життя населення.

PUBLIC ADMINISTRATION OF LIFE POPULATION QUALITY

Natalia Pushkarova^a, Natalia Vashenko^b

^a*Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture,
2, Derzhavina st., Makeyevka, DPR, 86123.*

^b*Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky,
31, Shchorsa st., Donetsk, DPR, 83050.*

E-mail: npushkaryova@rambler.ru, vashenko2006@gmail.com

Received 08 November 2018; accepted 23 November 2018.

Abstract. The article substantiates the need to improve the public administration process in the region in order to improve the quality of services provided by state and local authorities in order to improve the quality of life of the population, and recommendations are developed on the implementation of the provisions of the international quality standards of the ISO 9000 series in public authorities.

Keywords: public administration, process, quality of public services, quality management in public administration, quality of life of the population.

Введение

Становление и развитие системы публичного управления в государстве – процесс весьма сложный и длительный. Следует отметить, что особенно сложно развитие института публичной власти осуществляется под негативным воздействием факторов внешней среды, таких как правовая непризнанность на международном уровне, политическая и экономическая нестабильность, социальная напряженность в обществе и т. д. Однако этот процесс неизбежен и задача органов публичной власти заключается в обеспечении его действенными нормативно-правовым и организационно-экономическим механизмами реализации.

Основной задачей публичного управления на современном этапе социально-экономического и политического развития государства остается обеспечение необходимого уровня качества жизни населения. Однако несовершенство методической и нормативно-правовой базы в данных вопросах существенно замедляет данный процесс, делая его неэффективным и частично неконтролируемым.

Указанные выше проблемы требуют от современных теоретиков и практиков государственного управления и местного самоуправления разработки эффективных механизмов публичного управления обеспечением качества жизни населения государства. Среди вопросов, требующих дальнейшего развития, следует выделить анализ

связи и взаимного влияния отраслевых направлений государственного управления (в том числе в сфере экономики) с содержательными и операционными составляющими качества жизни населения.

Анализ последних исследований и публикаций

Вопросами качества жизни как социального индикатора человеческого развития в той или иной степени занимались такие отечественные и зарубежные ученые, как Д. Белл, В. Бидак, В. Бобков, Д. Богиня, И. Гнибиденко, А. Гришнова, М. Гуць, Л. Зубова, И. Исаев, А. Исаенко, Т. Кириян, Т. Котенко, Е. Либанова, В. Мандыбура, А. Нерета, В. Нордгаус, П. Самуэльсон, Н. Склярчук, А. Смит, Дж. Тобин, О. Тоффлер, Л. Шамильова, Т. Юрьева и другие.

Вопросами публичного управления качеством жизни населения посвящены работы В. Комаричиной, О. Машковой, Н. Романовой, Л. Старченко, Р. Теслюка, В. Узунова и других.

Авторами установлены базовые закономерности процесса управления качеством жизни населения и определены особенности влияния деятельности органов публичной власти на социально-экономическое развитие территорий, опосредующие достижения определенного уровня качества жизни населения.

Цель статьи

Обобщение и систематизация теоретических подходов к определению понятия качества жизни населения и роли органов публичной власти в его обеспечении, а также разработка рекомендаций по формированию организационно-экономического механизма публичного управления качеством жизни населения территорий и внедрения основных положений международной системы качества в деятельность органов государственной власти и местного самоуправления.

Основной материал

Весомое значение для людей имеют материальные условия их жизни. Для обеспечения своих жизненных потребностей человек должен иметь условия для существования и возможность получать прибыль. Размер прибыли и качество условий существования, определяют степень удовлетворения потребностей населения города, а значит, уровень его социально-экономического развития. Поэтому среди процессов социально-экономического развития следует уделять особое внимание главным факторам, которые его характеризуют. И среди групп управления весомое значение приобретают функции помощи населению в обеспечении источниками существования и создания благоприятных условий для повышения их доходов.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что миссия социально-экономического

развития территорий заключается в обеспечении достойного и комфортного проживания населения, оценивается категорией качества жизни населения и определяется как уровень удовлетворения комплекса потребностей как в целом, так и по ее аспектам.

Первоначальное определение качества было дано Гегелем в его энциклопедическом словаре (XIX в.): «Качество есть, в первую очередь, тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество» [1, с. 19].

Относительно термина «качество жизни», то он был впервые употреблен американским президентом Дж. Ф. Кеннеди в послании конгрессу в 1963 году. Сущность этого понятия заключалась в том, что американские социологи доказали тенденцию роста недовольства уровнем жизни при постоянном росте доходов. В работах американских социологов доказывалось, что по мере роста доходов увеличивается недовольство американцев своим положением. Они объяснили этот парадокс тем, что с ростом доходов люди претендуют на более высокую степень удовлетворения своих духовных потребностей [2, с. 28].

В экономической литературе закрепилось понятие «качество жизни» как субъективной оценки человеком количества и качества полученных благ. Однако в научной литературе существует множество подходов к определению данной категории (табл. 1).

Таблица 1. Научные подходы к определению понятия качество жизни населения

Ученый	Сущность понятия
1	2
Т. В. Юрьева	Обобщающая социально-экономическая категория, благодаря которой оценивается уровень потребления населением товаров и услуг, возможность удовлетворить духовные потребности, здоровья населения, ожидаемую продолжительность жизни, условия среды вокруг человека, морально-психологический климат, душевный комфорт и т. д. [3, с. 359].
Т. М. Котенко	Характеристика условий и уровня жизни населения определяется рядом экономических, социальных, демографических, экологических, географических, политических и моральных факторов [2, с. 31].
«Словарь терминов по экономической географии»	Совокупность показателей, характеризующих условия и уровень жизни населения, в т. ч. развитость инфраструктуры, доходы населения, жилищные условия, уровень медицинского обслуживания и здравоохранения, экологическую обстановку, уровень преступности и др. [4].

Окончание таблицы 1

1	2
И. И. Исаев, Б. В. Нечкина	Комплексная характеристика социально-экономических, политических, культурно-идеологических, экологических факторов и условий существования личности, положения человека в обществе.
А. И. Субетто	Система духовных, материальных, социокультурных, экологических и демографических качеств (компонентов жизни).
И. А. Гундаров	Категория, с помощью которой характеризуют существенные обстоятельства жизни населения, определяющие степень достоинства и свободы личности каждого человека.
А. Нерета	Уровень обеспечения комплекса потребностей в целом и по их категориям [5].
Американская некоммерческая организация – «Комитет по демографическому кризису»	Совокупность показателей: стоимость питания (доля семейных расходов на питание); жилищные условия (число жителей в 1 комнате); качество жилья (доля домов с водопроводом и светом); связь (число телефонов на 100 жителей); образование (доля детей, обучающихся в школе); медицинская помощь (детская смертность на 1000 живорожденных); тишина (уровень внешнего шума); уличное движение (средняя скорость в час пик); чистота воздуха; общественная безопасность (число убийств в год на 100 тыс. жителей) [2, с. 52].

Среди определенных научных подходов к определению категории «качество жизни населения» авторами была выделена теория А. Нереты. Проанализировав подходы отечественных и зарубежных

ученых, можно сделать вывод, что наиболее полную информацию об указанной категории можно получить при анализе аспектов и интегральных показателей, приведенных в табл. 2.

Таблица 2. Аспекты и интегральные показатели, характеризующие категорию «качество жизни населения»

Аспекты показателя «качество жизни населения»	Интегральные показатели, характеризующие выделенные аспекты
Благосостояние	Доходы, деловая активность, качество трудовой жизни.
Здоровье	Продолжительность жизни, заболеваемость, травматизм, вредные привычки (алкоголизм, наркомания, курение, проституция и т. д.), занятия физкультурой и спортом, достаточное и рациональное питание, организация отдыха и лечения.
Образование	Дошкольное образование, общее среднее образование, среднее и высшее профессиональное образование, повышение квалификации персонала, общеобразовательные программы для населения, развитие способностей одаренных лиц.
Жилищные условия	Обеспеченность жильем, качество жилья, благоустройство и инфраструктура территории жилого фонда.
Обеспеченность товарами и услугами	Номенклатура предоставляемых товаров и услуг, в том числе отечественными производителями и по импорту, качество товаров и услуг, цены.
Социальное обеспечение	Пенсии, помощь малоимущим и инвалидам, социальное страхование.
Культура и духовная жизнь	Развитие литературы и искусства, книжное дело, театр, кино, художественная самодеятельность и народные промыслы, церковь, обряды.
Экология	Контроль состояния и защиты окружающей среды, утилизация отходов, природоохранные мероприятия, подтопления территорий.
Безопасность	Преступность, безопасность на производстве, транспортных средств, на дорогах, жилья, защита от стихийных бедствий, политическая нестабильность, информационная безопасность, социальная напряженность и тому подобное.
Права человека	Соблюдение конституционных прав человека.

Качественный уровень жизни населения напрямую влияет на количественные показатели, то есть на численность жителей города, и наоборот количество населения влияет на качество жизни в городе.

Категория качества становится символом прогресса и выживает цивилизации. При этом происходит преодоление традиционных представлений о качестве товара, качества труда, качества работы и качества фирмы, широко используемых в системах управления качеством. Появляются понятия качества человека, качества жизни, качества общественного интеллекта, качества управления, качества систем «человек-техника» и качества информации.

ООН ежегодно проводит исследования с целью ранжирования стран мира по индексу «качества жизни» (глобальный уровень управления качеством). В качестве главных индикаторов используются: ожидаемая продолжительность жизни, уровень образования и покупательная способность населения.

Существует понятие «социальный кругооборот качества»: качество человека – качество труда – качество производства – качество технологий – качество образования – качество культуры и науки – качество управления – качество социальных и экономических систем – качество жизни – качество человека. Управление качеством жизни интегрирует все виды «управлений качеством» и может рассматриваться как своеобразное управление «социальным кругооборотом качества».

Частичным аналогом категории качества жизни, получившим до настоящего времени распространение и признание, является индекс человеческого развития (ИЧР, Human Development Indicator – HDI) или, в другом переводе, индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП), применяемый ООН с 1990 года. В числе главных составляющих ИЧР: средняя ожидаемая продолжительность жизни при рождении, уровень образования населения и реальный валовой внутренний продукт, рассчитанный с учетом паритета покупательной способности национальной валюты [6, с. 64].

В целом под качеством жизни населения предлагаем понимать – совокупность показателей, характеризующих степень удовлетворения потребностей потребителей (жителей города) количеством и качеством предоставляемых товаров

и услуг на территории данного города, в т. ч. доходы, жилищные условия, развитие инфраструктуры, уровень медицинского обслуживания, экологическая обстановка, социальная напряженность и т. д.

Местные интересы определяются обеспечением полноценного и сбалансированного существования человека и территориальной общины, обеспечением их воспроизводства на основе ресурсов и собственных полномочий. Другими словами, чтобы качественно управлять городом, председателю городской администрации нужно прежде всего качественно управлять самой администрацией. Качество в данном случае используется как отдельный критерий эффективности управления и зависит от статических и динамических характеристик, т. е. от построения и функционирования управленческих структур. Поэтому характеристики структур процесса управления, методов управления и кадровой работы полностью определяют качество управления городом.

В результате проведенных исследований мы пришли к выводу, что от качества действий органов местной власти зависит качество предоставления административных услуг населению, а значит и качество выполнения программ развития, главной целью которых является улучшение качества жизни населения. То есть качество жизни населения напрямую зависит от качества функционирования органов публичной власти (рис. 1).

Повышение эффективности обеспечения прав, свобод и законных интересов граждан в сфере управления предполагает успешное решение еще одного очень важного вопроса, связанного с правовым регулированием соответствующих общественных отношений. Речь идет о качестве конкретизации норм, установленных законами и иными правовыми актами с помощью локальных норм права, выданных местными органами, а также вообще органами более низкого уровня [7].

Услуги, предоставляемые органами государственной власти, органами местного самоуправления, предприятиями, учреждениями, организациями, находящимися в их управлении, составляют сферу публичных услуг. Вообще, услуга – это особая потребительская стоимость процесса труда, выраженная в полезном эффекте, который удовлетворяет потребности человека, коллектива, общества [8, с. 283].

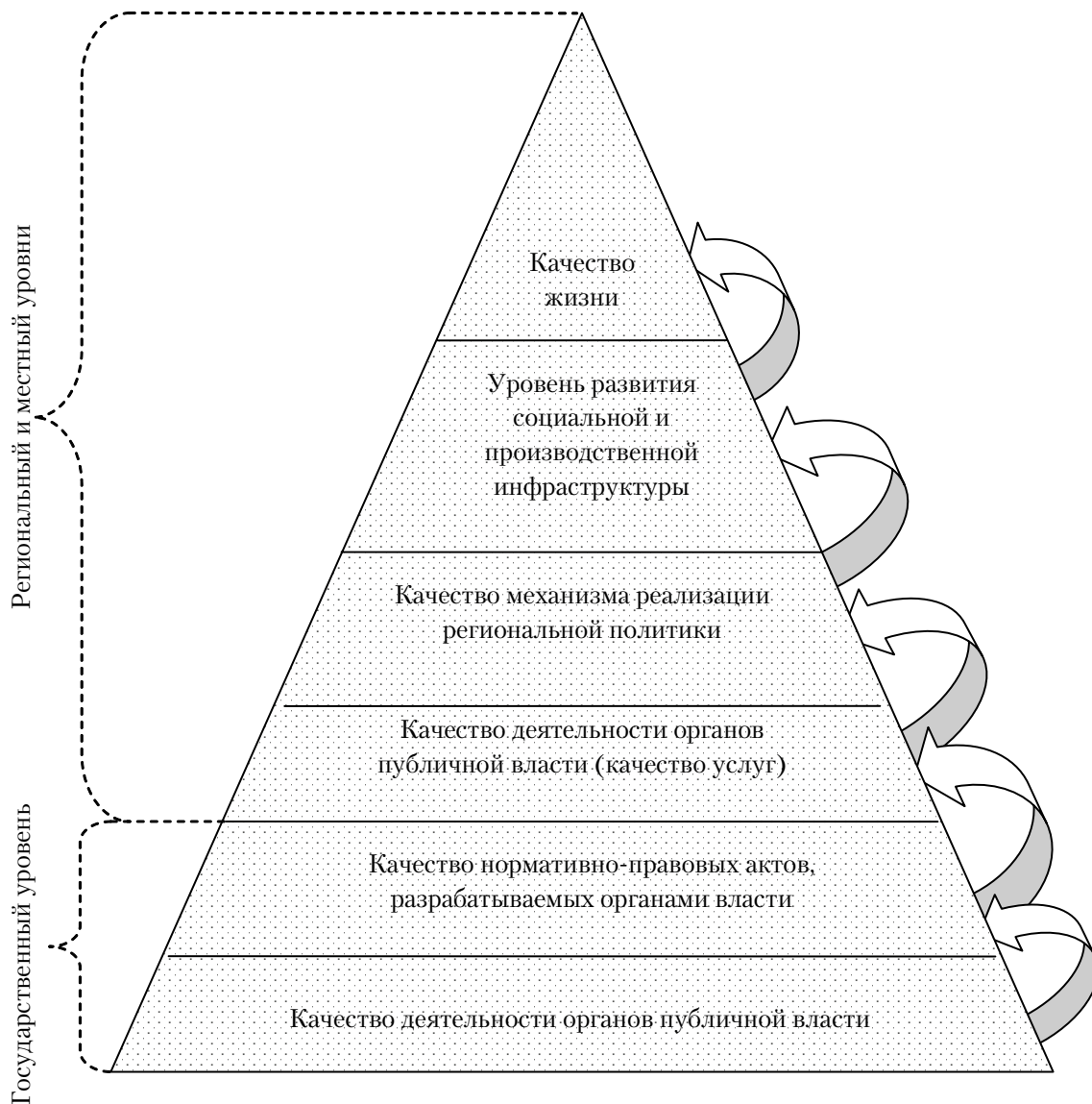


Рисунок 1. Зависимость качества жизни населения от качества функционирования органов публичной власти.

Публичная власть, реализуя назначения демократического, социального и правового государства, создается для реализации прав и свобод граждан, а также предоставление им широкого круга публичных, в том числе управленческих услуг. Государство целенаправленно минимизирует свое вмешательство в жизнеобеспечение граждан и берет на себя только те услуги, которые в данный период развития общества в состоянии гарантировать и которые невозможно найти на рынке

услуг. Оно постоянно стремится к делегированию – передачи своих функций механизмам рыночной саморегуляции и негосударственным институтам.

В основе анализа качества административных и управленческих услуг следует использовать международный стандарт ДСТУ ISO 9001:2000, так как он непосредственно регламентирует предоставление услуг организацией (в частности органом власти) на всех этапах жизненного цикла их продукта (услуг) (рис. 2).

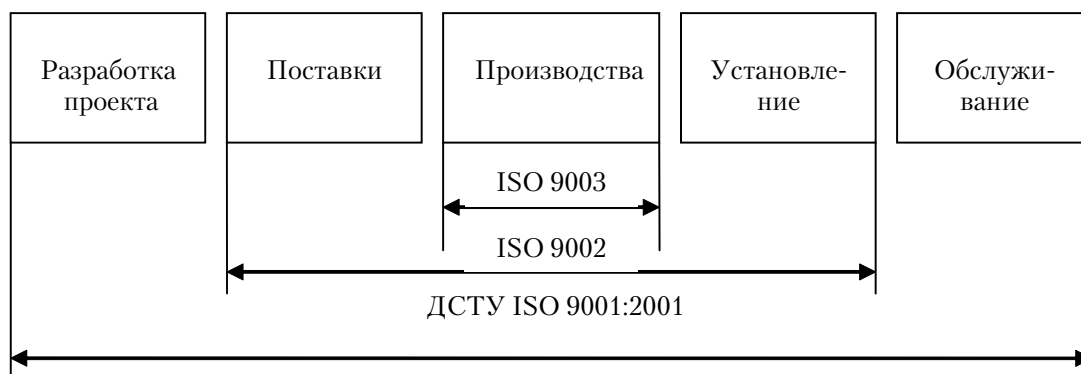


Рисунок 2. Стандарт DSTU ISO 9001:2001 и зоны его применения в процессе производства и оказания услуг.

Среди организаций, внедривших системы менеджмента качества – государственные учреждения Великобритании, США, Франции, Венгрии, Италии и других стран [9, с. 112].

В отечественных государственных учреждениях тоже разработаны системы качества в соответствии со стандартами серии ISO 9000.

Но анализ показал, что для них характерны следующие недостатки:

- наличие дублирования функциональных обязанностей;
- четкая ориентированность на процесс, а не на результат;
- отсутствие ответственных за качество предоставления услуг;
- отсутствие четких критериев оценки эффективности деятельности местных органов власти;
- отсутствие специализированных стандартов государственных учреждений, отвечающих специфике их деятельности.

На сегодняшний день на постсоветском пространстве нет опыта оценки деятельности органов власти на каждом этапе процесса принятия управленческих решений, что является существенным тормозящим фактором повышения качества управленческих услуг и деятельности органов власти в целом. Качество управления городом, а значит качество деятельности местных органов власти, должно обеспечиваться на всех этапах управления и составляет петлю качества.

Исходными положениями управления и обеспечения качества являются принципы [1, с. 40]. Для достижения основной цели социально-экономического развития малых городов и, как

средства, повышения качества управленческих услуг местных органов власти, рационально использовать следующие принципы управления качеством:

- принцип соответствия (создаваемая на предприятии система менеджмента качества функционирует в полном соответствии с системой управления государственным учреждением; систему правильно понимают, она внедрена и дает экономический или социальный эффект; соответствует своему назначению; услуги действительно соответствуют потребностям и ожиданиям жителей города; акцент делается на нейтрализацию причин негативных тенденций, а не на их выявление и устранение; системой учтены как потребности общества, так и защита окружающей среды);
- принцип документирования (в соответствии с требованиями и положениями о системе качества, документально оформляются, хранятся и постоянно совершенствуются различные методики, программы, а также основные документы системы: политика в области качества и руководство по качеству);
- принцип единоначалия (опыт функционирования систем качества в Западной Европе, США, Японии и других стран показал, что эффективное управление возможно лишь при участии всего коллектива – от рабочего до руководителя). Однако степень участия и ответственности высшего руководства гораздо выше. Проведение политики в области качества входит в обязанности высшего руководителя, который несет ответственность за ее внедрение и действие. Кроме того, в обязанности

руководителя входит определение направлений деятельности учреждения, создание организационной структуры управления качеством услуг, определение функциональных обязанностей подразделений, отделов и служб учреждения, а также уровня подготовки кадров и их квалификации. Выполнение этих обязанностей требует единоначалия с учетом разумного делегирования полномочий;

- принцип подконтрольности. Эффективность работы системы качества зависит от достоверности получаемой информации об отклонении, выявленных недостатках и принятых вовремя мерах по их устранению. Проверка услуг проводится для искоренения этих негативных факторов и подтверждения соответствия административных и управленческих услуг установленным требованиям документов системы;
- принцип комплексности (всестороннее решение всех вопросов, определяющих качество услуг, т. е. комплексное воздействие на факторы, отрицательно влияющие на качество управленческих услуг местных органов власти);
- принцип законности. Деятельность местных органов власти должна соответствовать требованиям действующего законодательства о государственной и региональной политике, основным целевым программам развития и государственным приоритетам, которые определены нормативно-правовой документацией. Кроме того с целью улучшения качества управленческих услуг, местные органы власти должны руководствоваться в своей деятельности законодательством по вопросам управления качеством.

Контроль за соблюдением вышеупомянутых принципов имеет непосредственное влияние на качество публичных услуг и должен носить постоянный и тотальный характер.

Литература

1. Гавриленко, А. Г. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / А. Г. Гавриленко, А. И. Киринос. – Макеевка : ДонГАСА, 2001. – 302 с.
2. Котенко, Т. М. Якість життя в умовах сучасної економіки (регіональний аспект) [Текст] : дис. ...канд. екон. наук : 08.09.01 / Т. М. Котенко. – Одеса, 2004. – 194 с.
3. Юрьева, Т. В. Социальная рыночная экономика [Текст] : учебник для вузов / Т. В. Юрьева. – М. : Русская Деловая Литература, 1999. – 416 с.

Выводы

Рассматривая адаптацию механизма оценки результатов деятельности государственных учреждений в европейских моделях, следует отметить, что экономическая перестройка государства, повышение благосостояния населения, интеграция страны в мировое сообщество невозможны без коренных изменений во взаимоотношениях между органами общественного управления и гражданами. И общество, и государственные учреждения должны осознать роль последних в качестве исполнителя услуг, которые не могут быть обеспечены рынком, причем общество, будучи потребителем этих услуг, рассчитывается за них, платя налоги. Общество заинтересовано в высоком качестве услуг. Как рачительный хозяин, общество должно требовать от поставщиков публичных услуг как можно более полной информации о деятельности и достигнутых результатах. Государственные учреждения интересуют наиболее эффективные управленческие технологии, которые могут обеспечить высокое качество при умеренном потреблении ресурсов [9, с. 111].

Исходя из сущности категории «качество жизни населения», потребностей жителей территорий, интересов других сторон, заинтересованных в социально-экономическом развитии территорий (власть, предприниматели), а также основных положений международного стандарта ДСТУ ISO 9001:2001, авторами предложен усовершенствованный подход к определению сущности данного понятия.

В результате исследований качества жизни был сделан вывод, что качество жизни населения территорий зависит в первую очередь от качества функционирования органов публичной власти как единого поставщика административных и управленческих услуг в городе.

Reference

1. Gavrilenko, A. G. ; Kiernos, A. I. Quality management [Text]. – Makeyevka : DonGASA, 2001. – 302 p. (in Russian)
2. Kotenko, T. M. Yakist of life in the minds of modern economics (regional aspect) [Text]. – Odesa, 2004. – 194 p. (in Ukraine)
3. Yurieva, T. V. Social market economy [Text]. – M. : Russian Business Literature, 1999. – 416 p. (in Russian)
4. Glossary of terms on economic geography [Electronic resource]. In: *Portal «Geography» of the*

4. Словарь терминов по экономической географии [Электронный ресурс] // Портал «География» проекта «Электронная Земля: научные информационные ресурсы и информационно-коммуникационные технологии». – Электрон. дан. – [М., 2007–2019]. – Режим доступа : <http://www.webgeo.ru/index.php?r=68>.
5. Нерета, О. Стратегічне планування соціально-економічного розвитку малих міст [Текст] / О. Нерета // Управління сучасним містом. 2003. № 1–3(9). С. 169–176.
6. Крупнов, Ю. В. Рефлексивные практики, инфраструктуры и государственность – основа реконструкции России [Текст] / под ред. В. Е. Лепского // Тезисы IV Международного симпозиума: Рефлексивные процессы и управление (7–9 октября 2003г., Москва). – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. – С.64–67.
7. Авер'янова, В. Б. Державне управління в Україні [Текст] : навчальний посібник / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К.: Факт, 2003. – 384 с.
8. Оболенський, Ю. Державне управління та державна служба [Текст] : словник-довідник / Ю. Оболенський, – К.: Вид-во КНЕУ, 2005. – 480 с.
9. Балашов, А. М. Державні організації як складова механізму держави [Текст] : навчальний посібник / А. М. Балашов, Т. М. Безверхнюк, В. О. Зінкевичус та ін.; під заг. ред. П. І. Надолішнього. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, Optimum, 2005. – 228 с.
10. Сидунова, Г. И. Развитие публичного управления в России [текст] / Г. И. Сидунова, Д. А. Шестак // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2012. № 3(67). С. 116–119.
11. Lesser, L. M. Business, Public Policy, and Society [Electronic resource] / L. M. Lesser // Amazon.com. – August 4, 1999. – Electron. Dan. – [М., 2007–2019]. – Access mode : <https://www.amazon.com/Business-Public-Policy-Society-Management/dp/0030259096>.
12. Greenwood, J. New Public Administration in Britain [Text] / J. Greenwood, R. Pyper, D. Wilson. – 3rd ed. – London : Routledge, 2002. – 281 p.
- project «*Electronic Earth: scientific information resources and information and communication technologies*». – Access mode: <http://www.webgeo.ru/index.php?r=68>. (in Russian)
5. Nereta, O. Strategic plan for the social and economic development of small cities [Text]. In: *Managing with each other*. 2003. № 1–3(9). PP.169–176. (in Ukraine)
6. Krupnov, Yu.V. Reflexive practices, infrastructures and statehood - the basis of Russia's reconstruction [Text] / In: *Abstracts of the IV International Symposium: Reflexive Processes and Controls*. – M. : Publishing house «Institute of psychology RAS», 2003. – PP.64–67. (in Russian)
7. Aver'yanova, V. B. Derzhavne Governance in Ukraine [Text]. – K. : Fact, 2003. – 384 p. (in Ukraine)
8. Obolensky, Yu. Derzhavna management and that sovereign service [Text]. – K. : View of KNEU, 2005. – 480 p. (in Ukraine)
9. Balashov, A. M. ; Bezverkhnyuk, T. M. ; Zinkevichus, V. O. et al. Derzhavni Organizatsii yak warehouse power mechanism [Text]. – Odessa : ORIDU NADU, Optimum, 2005. – 228 p. (in Ukraine)
10. Sidunova, G. I. ; Shestak D. A. Development of public administration in Russia [text]. In: *News of Volgograd State Pedagogical University*. 2012. № 3(67). PP. 116–119. (in Russian)
11. Lesser, L. M. Business, Public Policy, and Society [Electronic resource]. – Access mode : <https://www.amazon.com/Business-Public-Policy-Society-Management/dp/0030259096>.
12. Greenwood, J. ; Pyper R. ; Wilson D. New Public Administration in Britain [Text]. – London : Routledge, 2002. – 281 p.

Пушкарева Наталья Александровна – кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента строительных организаций ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры». Научные интересы: система публичного управления, публичные услуги, качество услуг, качество жизни населения, социально-экономическое развитие территорий.

Ващенко Наталия Валерьевна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики предприятия ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры». Научные интересы: механизмы качественного воспроизводства социума.

Пушкарьова Наталія Олександрівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту будівельних організацій ДООУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури». Наукові інтереси: система публічного управління, публічні послуги, якість послуг, якість життя населення, соціально-економічне розвиток територій.

Ващенко Наталія Валеріївна – кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки підприємства ДОУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури». Наукові інтереси: механізми якісного виробництва соціума.

Pushkarjva Natalia – Ph.D. (Economics), Associate Professor; Department of management of construction organizations; Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: public administration system, public services, quality of services, quality of life of the population, socio-economic development of territories.

Vaschenko Natalia – Ph.D. (Economics), Associate Professor; Department of enterprise economics; Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky. Scientific interests: mechanisms for the qualitative reproduction of society.