
МЕХАНІЗМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

УДК 351.86

DOI <https://doi.org/10.32840/pdu.2020.2.19>

В. Ю. Бабенко

ад'юнкт навчально-науково-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ СУСПІЛЬНИМИ КОНФЛІКТАМИ В ЗАРУБІЖНИХ КРАЇНАХ: ДОСВІД І ПЕРСПЕКТИВИ

У роботі досліджено шляхи та методи державного управління суспільними конфліктами в зарубіжних країнах, зазначено необхідність визначення напрямку розвитку та застосування практики зарубіжних країн під час проведення адміністративних реформ, що допоможе справлятися з сучасними суспільними конфліктами. Шляхом аналізу визначено ключові сфери змін, що допомагають у реформуванні, а як наслідок, і в управлінні суспільними конфліктами державою. Досліджено особливості державного управління суспільного управління в Польщі. Вивчено особливості державного управління суспільного управління в Німеччині. Охарактеризовано методи державного управління суспільними конфліктами у Великобританії. Проаналізовано особливості державного управління суспільними конфліктами у Франції. Розглянуто особливості державного управління суспільними конфліктами у Сполучених Штатах Америки. Оглянуто особливості державного управління суспільними конфліктами в Канаді. Досліджено особливості державного управління суспільними конфліктами у Швеції. Розглянуто, які зарубіжні стратегії, методи та практики вже впроваджені в Україні, а саме впровадження електронних послуг, що спрощує громадянам доступ до публічної інформації, якою володіють державні органи, та послуг, що вони надають, як приклад створення Центрів надання адміністративних послуг в Україні. Зазначено, які нормативні документи прийняті та дають для впровадження в Україні міжнародної Ініціативи «Партнерство „Відкритий Уряд"» та які ініціативи були реалізовані. Також було зазначено, яким чином досвід зарубіжних держав частково був впроваджений в Україні у вигляді розробки електронних ресурсів та послуг. Зазначено проблеми, які не вирішені після впровадження цих реформ та електронних ресурсів. Визначено проблеми, які потрібно вирішити шляхом застосування зарубіжного досвіду для найскорішого отримання позитивних результатів у вигляді ефективної, стабільної та гнучкої адміністративної системи, впровадження принципів сервісного адміністрування та децентралізації публічного управління, підвищення професіоналізму держслужбовців. Визначено, який саме позитивний зарубіжний досвід потрібно впровадити в Україні та чому.

Ключові слова: суспільні конфлікти, криза, державне управління, зарубіжні країни, досвід, перспективи.

Постановка проблеми. Нинішні механізми державного управління суспільними конфліктами в Україні показали свою неефективність. Вони неспроможні повною мірою забезпечити стале функ-

ціонування громадських та державних систем, належні умови для проживання соціальних суб'єктів та належне функціонування суспільства. Насамперед це відбулося через зміни (як у світі загалом, так і в Україні зокрема) застарілих механізмів державного управління в сфері

суспільних конфліктів, слабе впровадження досвіду інших країн та відсутність інтеграції внутрішньодержавних систем до міжнародних систем, що потребує наукового обґрунтування теоретичних засад і наукових підходів до вдосконалення механізмів державного управління суспільними конфліктами в Україні, які можуть покращити теперішній стан функціонування суспільства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми вивчення зарубіжного досвіду в реформуванні механізмів держави присвятили увагу у своїх працях В. Андрущенко [1], В. Буткін [2], І. Ващенко [3], Л. Чекаленко [4] та інші вітчизняні й зарубіжні автори.

З огляду на невелику кількість досліджень щодо впровадження зарубіжного досвіду в питаннях вирішення суспільних конфліктів в Україні та реформування механізмів держави це питання потребує детального вивчення та обґрунтування.

Мета статті – дослідити можливість адаптації зарубіжних практик з управління конфліктами в зарубіжних країнах для застосування досвіду та впровадження його в Україні.

Для досягнення поставленої мети у роботі ставляться та вирішуються такі завдання:

- дослідити особливості державного управління суспільного управління в Польщі;
- вивчити особливості державного управління суспільного управління в Німеччині;
- охарактеризувати методи державного управління суспільними конфліктами у Великобританії;
- проаналізувати особливості державного управління суспільними конфліктами у Франції;
- розглянути особливості державного управління суспільними конфліктами у Сполучених Штатах Америки;
- розглянути особливості державного управління суспільними конфліктами в Канаді;
- дослідити особливості державного управління суспільними конфліктами у Швеції;

- розглянути, які зарубіжні стратегії, методи та практики вже впроваджені в Україні;

- визначити, який позитивний зарубіжний досвід потрібно впровадити в Україні та чому.

Виклад основного матеріалу. Проблематика державного управління суспільними конфліктами вже багато років досліджується багатьма вченими, та з швидким розвитком суспільств, зміною способу життя людства змінюються та вирішуються деякі проблеми та виникають нові, щодо вирішення яких немає досвіду. Зокрема, для нашої країни зараз важливо визначити напрям розвитку та застосувати практики зарубіжних країн щодо проведення адміністративних реформ, які допоможуть справлятися з сучасними суспільними конфліктами в Україні.

Слабкість України у протистоянні конфліктним ситуаціям зумовлена насамперед відсутністю верховенства права, низькою легітимністю державних органів, поляризацією еліти, незадовільною якістю управлінських послуг, неефективним використанням коштів платників податків, неефективним силовим апаратом, низьким рівнем довіри населення до органів державної влади, економічною нестабільністю та зовнішнім втручанням [5]. Насамперед як країни, в яких є багато досвіду з вирішення проблем з державного управління суспільними конфліктами, хотілося б виділити країни східної Європи, які, зберігаючи свої традиції, національні особливості та вже здобути в процесі розвитку країн напрями вирішення суспільних конфліктів, спираючись на принципи демократії, досвід багатопартійних систем і застосування місцевого самоврядування та прислуховуючись до думки громадян, застосували нові принципи та вже здобули досвід у Європейському Союзі і забезпечили ефективну роботу систем управління, зменшили вплив політичного чинника на створення і реалізацію управлінських рішень, мінімізували корупцію та знизили вплив монопольних підприємств на політичні рішення. Ці країни здобули значний досвід, наприклад адміністрація, яка управляє країною, не завжди вимагає надвеликого фінансування, а добре піді-

брані компетентні кадри, низка реформ, тісна співпраця з громадянами може призвести до економічного росту країни. Але для проведення реформ необхідні значні інвестиції, наявність необхідних фінансових та матеріальних ресурсів. Вже минули часи, коли для функціонування великого заводу потрібно було застосування десятків тисяч робочих. Так і з адмініструванням в державі: застосування надсучасних методів дозволяє знизити розходи на підтримання апарату адміністрації не шляхом зменшення грошового забезпечення, а шляхом підбору якісних кадрів, їх навчання та налагодження процесу. Глобальна комп'ютеризація допомогла уникнути дублювання функцій та зменшити кількість державних службовців. Фундаментальне значення реформ полягає у визначенні уніфікованих процедур, впровадженні електронного документообороту, як в адміністрації, так і для обміну інформацією з громадянами [6, с. 77].

Проводячи аналіз зарубіжного досвіду, можливо виділити такі ключові сфери змін, що допомагають у реформуванні, а як наслідок, і в управлінні суспільними конфліктами державою:

- налагодження горизонтальних та вертикальних взаємовідносин органів виконавчої влади;
- контроль та координація дій організаційних структур, центральної адміністрації, місцевого та регіонального управління;
- проведення кадрових змін;
- налагодження державного фінансування та виконання бюджету, перерозподіл витрат та контроль за ними;
- зміна методів та схем управління налагодження роботи адміністрацій.

Як країну, на прикладі якої можливо побачити ефективність впровадження реформ і нових методів вирішення суспільних конфліктів в країні, розглянемо Польщу. Фундаментом дослідження стали такі поняття: недискримінація, визначеність завдань, відповідність права, пропорційність, безсторонність, ввічливість, об'єктивність, привітність, підтвердження отримання листів та відповідь на них мовою звернення, направлення звернень до компетентних органів, чітке дотри-

мання термінів, охорона таємниці, попередження про можливість оскарження, вмотивоване прийняття рішень, відкритість під час надання достовірної інформації. Таким чином, ефективність та економічність досягається чіткістю роботи публічної адміністрації, зводячи до мінімуму прояви корупції та інтереси конкретних осіб у вирішенні своїх економічних питань. Під час проведення реформування Польща зробила ряд помилок, серед яких варто зазначити такі:

1) тенденція до створення чиновниками для себе занадто комфортних умов праці та дозвілля: закупівля дорогих службових автомобілів, використання великих дорогих офісів, кабінетів, часті закордонні подорожі тощо;

2) відрив влади від громадян, ставлення себе вище у соціальному аспекті;

3) корупція;

4) розбудова апарату управління, створення зайвих структур, відділів та секторів, що призвело до зниження ефективності роботи апарату загалом;

5) організація фікції, що полягала у недостатньому фінансуванні самоврядування та недостатньому наданні заявлених прав. Фікція також виявлялась у наданні населенню реалізації свого виборчого права, як наслідок – низький відсоток голосуючих, неконтрольоване використання бюджетних грошей для проведення агітації, порушення принципу поділу влади [7, с. 82–83].

У Німеччині для підвищення одержуваних державних послуг населенням та формування позитивної думки про їх якість, роз'яснення конфліктних ситуацій, а також проведення регулярних опитувань споживачів було налагоджено співробітництво державних органів із населенням. Проводиться постійний моніторинг думок громадян [8]. Також у Німеччині було створено нову модель адміністрації як служби гарантованого сервісу. Її суть полягає у передорученні надання вартісних послуг приватним фірмам, що забезпечує гарантію належного виконання наданих послуг. Це стало можливим за рахунок зростання громадської активності населення та забезпечення прав громадян [9].

У Великобританії в 1991 році почалась практична розробка та використання стандартів якості послуг, які надаються державним сектором, та була запроваджена система стандартів роботи з громадянами, яка визначає якість роботи державних службовців з населенням. Були впроваджені процедури оскарження діяльності публічних установ та гарантування громадянам права на інформацію, залучення населення до управління, економія часу замовника послуг та виконавця, стимулювання діяльності держслужбовців [10, с. 9–14]. Метою впровадження цих стандартів було постійне покращення самих стандартів на основі відгуків споживачів, які з'являлись під час надання послуг. Можливість надання цих відгуків було забезпечується насамперед через прозорість функціонування державних установ, надання громадянам інформації як про встановлені стандарти, так і про фактичну якість послуг шляхом впровадження публічних звітів про свою роботу. Надалі Великобританія прийняла стійкий курс на децентралізацію. У 1988 році було проведено аналіз державних витрат та розроблено ряд документів, які запровадили підвищення якості розподілу бюджетних коштів шляхом детального розподілу бюджетних ресурсів. Були розроблені нові стандарти обсягів для підвищення якості надання послуг, індикатори результатів з подальшим оприлюдненням у публічних звітах. Також були впроваджені штрафні санкції у разі недотримання стандартів. Кожне міністерство було зобов'язане розробляти стратегічний план, в якому зазначались переліки пріоритетів і завдань для суспільства. Це дозволило об'єднати цілі різних міністерств, які були досягнуті протягом конкретних фінансових років. У цих планах зазначалось, скільки ресурсів було задіяно для досягнення кожної цілі. Пріоритети розвитку суспільства на національному, регіональному та місцевих рівнях були взаємопов'язаними. У 1999 році Великобританія задіяла комплексний підхід до реформування публічної адміністрації та систем надання управлінських послуг. Вона дозволила впровадити комплексний підхід до розробки державної політики з орієнтацією на загальнодерж-

жавні інтереси, стратегії та цілі, надання ефективних та вірних послуг на запити громадян, забезпечення високої якості надання послуг, систему «Електронний уряд», реформування державної служби шляхом удосконалення системи набору персоналу, підняття престижу державної служби [11].

У Франції прийняли закон про регулювання державної служби. Для кожної державної установи окремо визначені стандарти роботи з громадянами. Також запроваджено механізми спрощення надання адміністративних послуг населенню шляхом надання більшості цих послуг недержавними, приватними постачальниками соціальних послуг або комбінованими (частково державними) постачальниками. Більшість цих послуг надаються на місцевому рівні, однак держава постійно контролює приватних постачальників за допомогою спеціально розроблених стандартів.

Іншим прикладом досвіду зарубіжної країни варто зазначити затверджений у 2011 році національний план дій Сполучених Штатів Америки щодо впровадження принципів «Відкритого уряду для народу», а саме можливість громадянином брати участь у управлінні державою. Це реалізовано шляхом подавання відкритих петицій стосовно вирішення певного конфлікту чи питання через сайт «Білого дома». Петиції охоплюють велике коло питань, а саме: врегулювання податків, фінансування медичних досліджень, зовнішньополітичних акцій, змін законодавчих актів, розгляд національних свят, тощо. Завдяки іншим сайтам можливе обговорення місцевих та федеральних нормативно-правових актів. Зареєстровані користувачі можуть завантажувати свої поправки до проектів документів чи нормативних актів. Налагоджено зворотній зв'язок з розсилкою електронною поштою змін до поправок та нових надходжень документів до нормативно-правової бази. Для боротьби з корупцією налагоджено захист інформаторів, які викривають злочини у владі, наприклад, зловживання владою, розкрадання коштів тощо. Уряд Сполучених Штатів Америки поставив перед собою завдання підняти

рівень задоволення громадян послугами федерального уряду вище рівня, що надається споживачам у приватному секторі.

Ефективне реформування ефективності влади здійснюється у Канаді. Створена система надання послуг спрямована на задоволення потреб громадян. Розділення або об'єднання послуг, посилення контролю за бюджетними витратами, підвищення стандартів послуг, відшкодування бюджетних витрат шляхом встановлення платного характеру послуг (там, де це можливо та доцільно). Створення альтернативної систем надання послуг, застосування кращих методів виконання програм, адміністративних дій для зменшення витрат та підвищення задоволення громадян. Використання спеціалізованих організацій, передання функцій з надання послуг іншим організаціям, приватизація деяких урядових програм і функцій, які не відповідають цілям публічної політики [12].

Швеція впровадила закон про місцеве самоврядування. Це дозволило створити власні організаційні структури муніципалітетам та ландстингам. Органи місцевого самоврядування самостійно створюють комітети та делегують їм напрям діяльності та коло відповідальності. Ця система дозволила чітко розмежувати функції обраних депутатів та державних службовців органів місцевого самоврядування. Завдання депутатів представляти інтереси місцевих виборців шляхом вибору постачальників послуг у власній державній компанії або приватного постачальника. Натомість держслужбовці здійснюють поточне керівництво [13] та налагодження співпраці уряду з нижчими рівнями та приватними і громадськими секторами.

Спираючись на вищеперелічений досвід, можна зазначити, що в нашій країні вже почалось впровадження електронних послуг, що спрощує громадянам доступ як до публічної інформації, якою володіють державні органи, так і до послуг, що вони надають. Як приклад – створення Центрів надання адміністративних послуг. Розглянемо це питання більш розгорнуто. Ще 20 вересня 2011 року у рамках сесії Генеральної Асамблеї ООН вісім країн-засновниць (Бразилія, Сполучені Штати

Америци, Індонезія, Мексика, Норвегія, Філіппіни, Південно-Африканська Республіка, Сполучене Королівство) започаткували міжнародну Ініціативу «Партнерство "Відкритий Уряд"» [14], підписавши Декларацію Партнерства, до якої приєдналася і наша країна. Після чого Кабінет Міністрів України випустив розпорядження від 5 квітня 2012 року № 220-р «Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи "Партнерство "Відкритий Уряд"», у якому схвалили план дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство "Відкритий Уряд"» [15], та розпорядження від 26 листопада 2014 року № 1176-р «Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи "Партнерство "Відкритий Уряд" у 2014–2015 роках» [16], згідно з яким в Україні було реалізовано ініціативи у 2012–2016 роках, а саме:

- впровадження електронної демократії;
- запобігання та протидія корупції;
- забезпечено доступ до публічної інформації;
- об'єднання та підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг.

Згідно з планом дій із впровадження Ініціативи «Партнерство "Відкритий Уряд"» на 2016–2018 роки, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2016 року № 909-р., в Україні було підвищено якість та прозорість надання адміністративних послуг, впровадження їх в електронній формі, забезпечення відкритості та прозорості здійснення публічних закупівель, створено систему «Взаємодія поліції та громади», продовжено розвиток електронної демократії та інше.

Четвертий план дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2018–2020 роках затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 року № 1088-р [17]. Головні його завдання: доступність досягнень у сфері освіти і науки широкому загалу; охорона навколишнього природного середовища; бюджетний процес та отримання міжнародної технічної допомоги; розвиток системи публічних закупівель; реалізація

Ініціативи прозорості видобувних галузей та Ініціативи із забезпечення прозорості будівництва; створення онлайн-платформи для взаємодії органів виконавчої влади з інститутами громадянського суспільства.

Таким чином, досвід зарубіжних держав частково був впроваджений у розробку електронних послуг:

- єдиний державний вебпортал відкритих даних [18];
- доступ до архівів комуністичного режиму [19];
- єдиний вебпортал використання бюджетних коштів [20];
- офіційний портал оприлюднення інформації про публічні закупівлі України [21];
- електронні петиції України [22];
- ініціатива прозорості видобувних галузей [23];
- єдиний державний реєстр декларацій [24].

Але у впроваджені вищезазначених планів, програм та створенні відповідних систем та електронних ресурсів спостерігається тенденція до певної хаотичності, що дає лише помилкове враження про впровадження зарубіжного досвіду. Як наслідок, корупція в країні залишилася на колишньому рівні. Не проводяться кадрові зміни, відсутній підбір якісних кадрів та їх навчання. До публічного доступу надається частково беззмістовна або неповна інформація.

Висновки і пропозиції. В Україні і зараз спостерігається пасивність населення в реалізації своїх демократичних прав і свобод. Поганий вплив партій на розвиток країни (проявляється в вирішенні своїх політичних конфліктів, розвитку своїх бізнесово-кланових та корпоративних інтересів, а не інтересів суспільних верст населення та громадян загалом). У світі спостерігається тенденція впровадження успішних програм. Тому Україні необхідно скористатися зарубіжним досвідом для найскорішого отримання позитивних результатів у вигляді ефективної, стабільної та гнучкої адміністративної системи, впровадженні принципів сервісного адміністрування та децен-

тралізації публічного управління, підвищенні професіоналізму держслужбовців.

В Україні потрібно впровадити, взявши як приклад Польщу, такі пріоритетні напрями: відповідним органам під час надання послуг потрібно бути ввічливими та привітними, підтверджувати отримання листів та відповідати на них мовою звернення, направляти звернення до компетентних органів у разі помилки заявника та чітко дотримуватись термінів надання відповідей та інформації.

Від Німеччини варто запозичити налагодження співробітництва державних органів із населенням шляхом опитування у мережі інтернет, що дозволило б уникнути багатьох конфліктних ситуацій, а також впровадження зі боку суспільства контролю над приватними організаціями, які, на жаль, зараз в Україні надають послуги на неналежному рівні.

Великобританія та Сполучені Штати Америки є прикладом високої якості розподілу бюджетних коштів шляхом детального розподілу бюджетних ресурсів. Також Україні варто розробити нові стандарти обсягів для підвищення якості надання послуг, індикатори результатів з подальшим оприлюдненням у публічних звітах (на жаль, багато звітів, котрі надаються зараз в Україні, у більшості своїй є безглуздими та не надають громадянам повної правдивої інформації).

У Франції є гарний приклад контролю фінансування приватних постачальників послуг. Запроваджені французьким урядом стандарти, а також чітка громадська позиція громадян дозволили створити ефективну систему в країні, мінімізувавши прояви корупції та недоцільні витрати державних коштів.

Канада надала приклад впровадження відшкодування бюджетних витрат шляхом встановлення платного характеру послуг (там, де це можливо та доцільно).

Швеція надає приклад того, що потрібно уникати монополії та впроваджувати систему гнучких організаційних структур.

Впровадження вищезазначених прикладів в Україні дозволить підвищити ефективність співпраці суспільства с громадянами, уникнути помилок та неефективних систем, які вже впроваджені

в нашій країні, що дозволить мінімізувати або одразу вирішувати суспільні конфлікти та не доводити їх до резонансних випадків.

Список використаної літератури:

1. Андрущенко В.Л., Данілов О.Д. Податкові системи зарубіжних країн : навч. посіб. Київ : Комп'ютер прес, 2004. 300 с.
2. Будкін В. Взаємодія держави та громадянського суспільства у країнах СНД. Розвиток взаємодії держави і громадянського суспільства в контексті впровадження європейських принципів належного врядування : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (12 груд. 2012 р., м. Київ) / упоряд. В.М. Яблонський, О.А. Корнієвський, П.Ф. Вознюк. Київ : НІСД, 2013. С. 221–232.
3. Ващенко І.В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: монографія. Харків : ОВС, 2002. 256 с.
4. Чекаленко Л. Формування громадянського суспільства в Республіці Польща (з погляду українського контексту). Розвиток взаємодії держави і громадянського суспільства в контексті впровадження європейських принципів належного врядування : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (12 груд. 2012 р., м. Київ) / упоряд. В.М. Яблонський, О.А. Корнієвський, П.Ф. Вознюк. Київ : НІСД, 2013. С. 341–344.
5. Пропозиції до політики щодо врегулювання конфлікту на тимчасово непідконтрольних територіях на Сході України (Policy Paper). URL: <https://parlament.org.ua/2017/09/08/propozytsiyi-do-politykushhodo-vregulyuvannya-konfliktu-natymchasovo-nepidkontrolnyh-terytoriyah-na-shodi-ukrayiny-policy-paper/>.
6. Адміністративна реформа в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи / за ред. Н.Р. Нижник та Н.Т. Гончарук. Київ : Моноліт, 2009. С. 10.
7. Нагребецька І. Політика реформи чи реформа без політики? Урядовий кур'єр. 2006. 2 черв. С. 6.
8. Spicer M. Public Administration, the History of Ideas, and the Reinventing Government Movement. *Public Administration Review*. 2003. Vol. 64. N 3
9. Kearney R.C., Hays S.W. Reinventing Government. The New Public Management and Civil Service Systems in International Perspective. The Danger of Throwing the Baby out with the Bathwater. *Review of Public Personnel Administration*. 1998. Vol. XVIII. N 4
10. Pollitt C. The citizen's charter: A preliminary analysis. *Public Money & Management*. 1994. Vol. 14, Iss. 2.
11. Modernising government. Presented to Parliament by the Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office by Command of Her Majesty. London : Stationery Office, 1999. 66 p.
12. Виробництво, надання і розподіл адміністративних послуг – головна місія влади, як суб'єкта ринкових відносин. Деякі аспекти практики підвищення якості адміністративних (державних) послуг у США, Великобританії та Канаді. Регуляторна стратегія: практика регулювання. URL: <http://www.academia.org>.
13. Місцеве самоврядування у Швеції. URL: <http://cityukraine.info/?ch=3&fl=sweden>.
14. Міжнародна Ініціативу «Партнерство "Відкритий Уряд"». URL: <https://www.opengovpartnership.org/our-members/>.
15. Розпорядження КМУ Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи "Партнерство "Відкритий Уряд" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/220-2012-p>.
16. Розпорядження КМУ Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи "Партнерство "Відкритий Уряд" у 2014–2015 роках. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1176-2014-p>.
17. Розпорядження КМУ Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи "Партнерство "Відкритий Уряд" у 2018–2020 роках. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1088-2018-p>.
18. Єдиний державний веб-портал відкритих даних. URL: <https://data.gov.ua/>.
19. Доступ до архівів. URL: <https://old.uinp.gov.ua/page/dostup-do-arkhiviv?q=page/dostup-do-arkhiviv>.
20. Єдиний веб-портал використання бюджетних коштів. URL: <https://spending.gov.ua/new/>.
21. Офіційний портал оприлюднення інформації про публічні закупівлі України. URL: <https://prozorro.gov.ua/>.
22. Електронні петиції України. URL: <https://petitions.com.ua/>.
23. Ініціатива прозорості видобувних галузей. URL: <http://eiti.org.ua/>.
24. Єдиний державний реєстр декларацій. URL: <https://public.nazk.gov.ua/>.

Babenko V. Public conflicts as an object of public administration

The work explores the ways and methods of public administration of public conflicts in the foreign countries and underscores the importance of the need to determine the development direction and apply the practices of administrative reforms made in the foreign countries that may be useful in solving current public conflicts. The analysis made it possible to identify the key areas of changes that contribute to reforming and consequently to public administration of public conflicts. The peculiarities of public administration of public conflicts in Poland, Germany, France, USA, Canada and Sweden are studied. The methods of public administration of public conflicts in Great Britain are described. The foreign strategies, methods and practices already implemented in Ukraine are studied, namely the implementation of electronic services that facilitate citizens' access to public information owned by government agencies and access to the provided services (by the example of creation of Administration Service Centres in Ukraine). It is indicated which regulatory documents are approved and given in order to implement the international initiative Open Government Partnership in Ukraine and which initiatives have been implemented. It is also noted how the experience of foreign countries was partially implemented in Ukraine in the form of development of electronic resources and services. The problems that have not been solved after the implementation of these reforms and electronic resources are indicated. The problems that need to be solved by means of foreign experience are indicated in order to quickly get positive results (in the form of efficient, stable and flexible administrative system), implement the principles of service administration and decentralization of public administration and improve the professionalism of civil servants. It is stated which positive foreign experience should be implemented in Ukraine and why.

Key words: public conflicts, crisis, public administration, foreign countries, experience, prospects.