

Т. В. Запорожець,
д. держ. упр., доцент, професор кафедри глобальної та національної безпеки,
Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби
Київського національного університету імені Тараса Шевченка
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1914-9481>

DOI: 10.32702/2306-6814.2025.3.185

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОНЦЕПТУ ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В КОНТЕКСТІ УПРАВЛІНСЬКИХ ЗМІН

T. Zaporozhets,
Doctor of Science of Public Administration, Associate Professor,
Professor of the Department of Global and National Security,
Educational and Scientific Institute of Public Administration and Civil Service Taras Shevchenko National University of Kyiv

THEORETICAL FOUNDATIONS OF THE FORMATION OF THE CONCEPT OF PUBLIC SERVICE ACTIVITY IN THE CONTEXT OF MANAGEMENT CHANGES

У статті проаналізовано теоретичні засади формування концепту публічно-сервісної діяльності в умовах сучасних управлінських змін, зокрема в контексті глобалізації та підвищених вимог суспільства до якості публічних послуг. Визначено, що публічно-сервісна діяльність не лише задовольняє базові потреби громадян, а й формує довіру до держави, забезпечуючи соціальну справедливість і підвищення якості життя. Актуальність дослідження підкреслюється викликами, з якими стикаються держави, зокрема економічні кризи, соціальні зрушення та технологічні інновації, що вимагають адаптації управлінських стратегій. Закцентовано на важливості інтеграції нових технологій і активної участі громадян у процесах прийняття рішень, що відкриває нові можливості для покращення якості публічних послуг. Аналізом сучасних теоретичних підходів до публічно-сервісної діяльності продемонстровано еволюцію концепту сервісної політики. Підкреслено важливість клієнтоорієнтованості та ефективності надання публічних послуг. Показано, що сучасні управлінські парадигми, зокрема нове публічне управління, мережеве управління, орієнтуються на підвищення ефективності й гнучкості та забезпечує краще реагування на соціальні та економічні виклики. Доведено, що акцент на якості надання публічних послуг та участі громадян у процесах прийняття рішень вказує на необхідність створення нових підходів, які відповідатимуть потребам сучасного суспільства. У дослідженні обгрунтовано, що публічно-сервісна діяльність повинна відповідати міжнародним стандартам і бути адаптованою до специфічних потреб населення, що робить її невід'ємною складовою сучасного публічного управління. В роботі встановлено декілька основних тенденцій, які відображають трансформацію публічного управління у напрямі створення відкритих, адаптивних і орієнтованих на суспільні інтереси систем, у якій публічно-сервісна діяльність набуває особливого значення. Обгрунтована важливість активізації соціальної участі громадян у процесах прийняття рішень, особливо через нові форми електронної демократії, які є важливим кроком у створенні відкритих і відповідальних управлінських систем.

The article analyzes the theoretical foundations of the formation of the concept of public service activity within the context of contemporary management changes, particularly in light of globalization and increasing societal demands for high-quality public services. Public service activity is shown to not only meet citizens' basic needs but also to build public trust in the state, fostering social justice and enhancing quality of life. The relevance of this study is underscored by the challenges that states face, including economic crises, social shifts, and technological innovations, which require adaptations in governance strategies. The study highlights the importance of integrating new technologies and promoting active citizen participation in decision-making processes, creating new opportunities to improve public service

quality. An analysis of current theoretical approaches to public service activity reveals the evolution of the service policy concept, emphasizing the significance of client-oriented and efficient public service delivery. The findings demonstrate that contemporary management paradigms, such as New Public Management and network governance, focus on increasing efficiency and flexibility to enhance responsiveness to social and economic challenges. The study shows that the emphasis on quality public service delivery and citizen participation in decision-making underscores the need to create new approaches that meet the needs of modern society. The research substantiates that public service activity should comply with international standards and be tailored to the specific needs of the population, making it an integral component of modern public governance. Several key trends are identified, reflecting a transformation in public administration towards the creation of open, adaptive, and community-oriented systems in which public service activity assumes particular importance. The importance of encouraging social participation in decision-making, especially through new forms of e-democracy, is substantiated as a critical step in building open and accountable governance systems.

Ключові слова: публічно-сервісна діяльність, управлінські зміни, глобалізація, якість публічних послуг, технологічні інновації, активна участь громадян, електронна демократія, клієнтоорієнтованість.

Key words: public-service activity, management changes, globalization, quality of public services, technological innovations, active citizen participation, electronic democracy, client orientation.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У сучасному світі концепт публічно-сервісної діяльності набуває все більшого значення в умовах глобалізації, розвитку управлінських парадигм та підвищення вимог суспільства до державних інститутів. Він охоплює широкий спектр взаємодій між державними органами, громадянами та бізнесом, що відображає потребу у створенні ефективних механізмів надання публічних послуг. Сутність публічно-сервісної діяльності полягає не лише в забезпеченні базових потреб населення, але й у формуванні довіри до держави, забезпеченні соціальної справедливості та підвищенні якості життя. Актуальність дослідження теоретичних засад концепту публічно-сервісної діяльності в умовах управлінських змін зумовлена низкою факторів, що впливають на розвиток суспільства та публічного управління. Сучасний світ стикається зі значними викликами, такими як економічні кризи, соціальні зрушення, політичні конфлікти та технологічні інновації, які вимагають від державних структур гнучкості та здатності швидко реагувати на зміну умов. У цьому контексті публічно-сервісна діяльність набуває особливої ваги, оскільки його основні принципи: прозорість, підзвітність і участь громадськості, стають важливими інструментами для забезпечення ефективності та легітимності публічних інституцій. Політичні, соціально-економічні та технологічні фактори стають рушійними силами для трансформації концепцій управління, що вимагає від державних структур нових рішень і стратегій. Глобалізація та європейська інтеграція вносять додаткові вимоги до якості та доступності публічних послуг, змушуючи держави орієнтуватися на міжнародні стандарти та практики. У цьому контексті дослідження теоретичних засад концепту публічно-сервісної діяльності набуває нових обрисів.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

В останні роки зростає інтерес до теми публічно-сервісної діяльності, що відображає зусилля урядів різних країн в оптимізації публічних послуг і підвищенні їх якості. Значна кількість наукових публікацій присвячена аналізу нових підходів до управління, спрямованих на вдосконалення механізмів взаємодії між державою і громадянами (Т. Маматова, Ю. Шаров, М. Зварич). У контексті забезпечення якості публічних послуг наукові пошуки виявляють необхідність впровадження систем оцінювання ефективності, які б дозволяли вимірювати вплив державних заходів на життя громадян (Г. Бондар, С. Прокопенко). Важливо також враховувати потреби різних соціальних груп, що підкреслює необхідність інклюзивності в процесах управління.

Дослідження в сфері публічно-сервісної діяльності підкреслюють важливість інтеграції нових технологій, активної участі громадян та адаптації управлінських стратегій до сучасних викликів (Л. Кримчак, Л. Віхтюк). Це відкриває нові можливості для підвищення якості публічних послуг і зміцнення довіри суспільства до державних інститутів.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Формулювання цілей статті (постановка завдання) — дослідити теоретичні засади формування концепту публічно-сервісної діяльності в контексті управлінських змін, визначити основні тенденції.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сучасні виклики, з якими стикаються держави, зумовлюють необхідність переосмислення ролі держави в суспільстві. Термін "публічно-сервісна діяльність" тлумачиться зарубіжними науковцями через призму різних теоретичних напрямів, які відображають сервісну специфіку публічного управління.

Харолд Ласкі (Harold J. Laski) ще на початку XX століття у своїх працях, зокрема у книзі "Граматика політики" (A Grammar of Politics, 1925), розглядає державу як інститут, призначений забезпечувати соціальні потреби своїх громадян, і аналізує, як публічно-сервісна діяльність може підтримувати соціальний добробут і справедливість [1]. Ласкі стверджує, що держава не повинна обмежуватися виключно регуляторними функціями, але має активно сприяти соціальному розвитку, створюючи рівні можливості для всіх верств суспільства. У цьому контексті публічно-сервісна діяльність, за Ласкі, повинна орієнтуватися на задоволення ключових потреб суспільства, таких як охорона здоров'я, освіта, соціальне забезпечення і економічна стабільність. Ласкі підкреслює, що держава, як сервісна інституція, повинна виконувати функції, які забезпечують загальний добробут і соціальну стабільність. Він також зазначає, що держава, яка прагне служити громадянам, повинна дотримуватися принципів підзвітності, справедливості і доступності в управлінні. Така модель, за Ласкі, дозволяє зміцнити демократичні основи суспільства, оскільки люди сприймають державу як свого союзника в забезпеченні їхніх прав і потреб. Сервісна держава є основою для формування нових підходів до управлінської діяльності, які зосереджуються на задоволенні потреб громадян та забезпеченні соціального добробуту. Це наукове бачення передбачає, що державна діяльність повинна не лише регулювати, а й активно підтримувати розвиток суспільства.

У відповідь на ці виклики виникає теорія нового публічного управління, що впроваджує нові підходи до управлінських практик. Цю концепцію активно популяризують такі вчені, як Гері Беккер та Фахрул Іслам (Gary S. Becker, Fakhruul Islam). Г. Беккер у своїй праці "Людський капітал: теоретичний та емпіричний аналіз" (Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis (1993) акцентує на значенні людського капіталу в цьому процесі, фокусуючи акцент на ефективності, клієнтоорієнтованості та інноваціях у наданні публічних послуг, що підвищує їх якість і доступність для громадян [2]. Беккер аргументує, що інвестиції в людський капітал, такі як освіта, навчання та охорона здоров'я, є важливими для розвитку економіки та підвищення продуктивності праці. Він пропонує розглядати людський капітал як капіталовкладення, аналогічне інвестиціям у фізичний капітал, оскільки воно приносить економічну віддачу у формі підвищеної продуктивності й доходів.

У статті "Нове публічне управління: домінуюча парадигма в державному секторі" (New Public Management: a dominating paradigm in public sector" (2015) Ф. Іслам аналізує концепцію нового публічного управління (NPM) як домінуючу парадигму в публічному секторі. Ф. Іслам стверджує, що NPM впроваджує підходи та методи, які характерні для приватного сектора, в діяльність державних установ, спрямовані на підвищення ефективності, прозорості та якості публічних послуг [3]. Він акцентує увагу на ключових принципах NPM, зокрема на клієнтоорієнтованості, результативності, вимірюванні продуктивності, децентралізації управління та використанні ринкових механізмів для стимулювання конкуренції в наданні послуг. Вчений також відзначає, що NPM вимагає впровадження інновацій та адаптації організацій до

змінних умов, що, своєю чергою, сприяє гнучкості та швидкому реагуванню на потреби громадян. Автор розглядає переваги цього підходу, як-от підвищення якості послуг, а також можливі виклики та недоліки, серед яких виокремлює ризик зниження рівня соціальної справедливості та можливе зменшення уваги до громадських інтересів.

З новим публічним управлінням тісно переплітається теорія мережевого управління, яка акцентує увагу на важливості колективної роботи між різними акторами — державними органами, приватним сектором та громадськими організаціями. Ерік-Ханс Клейн і Йооп Корпенян (Erik-Hans Klijn and Joop Korpenjan), розвиваючи теорію мережевого управління, викладеній у роботі "Теорія мережевого управління: минуле, теперішнє і майбутнє" (Governance network theory: past, present and future (2012), аналізують розвиток та перспективи теорії мережевого управління, зокрема в публічному секторі. Автори розглядають мережеве управління як підхід, що фокусується на співпраці між державними установами, приватним сектором та громадянським суспільством для вирішення складних проблем, які важко подолати в межах традиційного бюрократичного управління [4]. Вчені досліджують, як мережеві структури дозволяють ефективніше об'єднувати ресурси, знання та компетенції різних акторів. Вони також підкреслюють роль уряду як координатора, який забезпечує взаємодію і узгодженість дій в межах мереж, а не як централізованого управлінця. Автори аналізують сильні сторони мережевого управління, як-от гнучкість і здатність адаптуватися до змінних умов, а також виклики цього підходу. До основних викликів науковці відносять складність координації різних інтересів, ризик втрати контролю та відповідальності, а також необхідність формування нових механізмів підзвітності.

Зазначені зміни в публічному управлінні також відкривають нові можливості й для активної участі громадян у процесах прийняття рішень. У книзі "Спільнота: структура приналежності" (Community: The Structure of Belonging (2008) Пітер Блок досліджує важливість створення спільнот, орієнтованих на активну участь громадян, співпрацю та спільну відповідальність [5]. Він визначає цю діяльність як процес, що вимагає активної участі населення у прийнятті рішень, які безпосередньо впливають на їхнє життя. Блок наголошує на тому, що справжнє почуття спільноти ґрунтується на залученні громадян до процесів прийняття рішень та на створенні середовища, де кожен відчуває власну значимість і підтримку. Дослідник підкреслює, що для побудови стійких спільнот важливо перейти від ієрархічних та індивідуалістичних підходів до таких, які акцентують на взаємозалежності, рівності та спільній відповідальності. Блок розглядає, як керівники, місцеві активісти та громадські організації можуть сприяти об'єднанню людей через практики слухання, спільного планування та розв'язання проблем на основі довіри та взаємної підтримки. Основна ідея Блока полягає в тому, що для побудови належних суспільних відносин необхідно відновити почуття приналежності та колективної відповідальності, що підвищує легітимність державних інститутів і сприяє формуванню довіри між громадянами та владою, що є критично важливим для стабільності суспільства.

Таблиця 1. Еволюція концепту публічно-сервісної діяльності та особливості впливу на управлінську практику

Концепція	Автори	Характеристика	Ключові аспекти
Соціальний добробут	Харолд Ласкі (1925)	Держава повинна забезпечувати соціальні потреби громадян, сприяти соціальному добробуту та справедливості	- публічно-сервісна діяльність орієнтована на охорону здоров'я, освіту, соціальне забезпечення - принципи підзвітності та доступності
Людський капітал	Гері Беккер (1993)	Інвестиції в людський капітал важливі для розвитку економіки і підвищення продуктивності праці	- значення людського капіталу - інновації в публічних послугах
Активна участь громадян	Пітер Блок (2008)	Акцент на важливості участі громадян у процесах прийняття рішень для формування спільнот та довіри до державних інститутів	- взаємозалежність та спільна відповідальність - створення середовища, де громадяни відчувають свою важливість
Нове публічне управління (NPM)	Фахрул Іслам (2012)	Концепція, яка впроваджує підходи приватного сектора в державні установи, акцентуючи увагу на ефективності та продуктивності	- клієнтоорієнтованість - вимірювання продуктивності і децентралізація управління
Мережеве управління	Ерік-Ханс Клейн, Йооп Коппенян (2015)	Наголошення на колективній роботі між державними органами, приватним сектором та громадськими організаціями для досягнення спільних цілей	- співпраця між різними акторами - гнучкість та адаптивність в управлінні
Електронне урядування та цифровізація	А. Касич, І. Пономаренко, С. Бреус, Б. Десятник (2021); С. Кю Пі, Д. Йонг Рха (2022); Jonathan Jacob Paul Latupeirissa etc. (2024)	Якість публічних послуг є критерієм їхньої ефективності, що безпосередньо впливає на задоволеність громадян. Переваги цифрових рішень у покращенні ефективності, оптимізації ресурсів та підвищенні задоволеності громадян	- чинники якості послуг: надійність, оперативність, професіоналізм - взаємодія між громадянами та органами публічної влади

Джерело: складено автором.

В контексті громадянської участі неможливо не враховувати також підходи до якості надання послуг. Якість публічних послуг визначає їхню ефективність і впливає на задоволеність громадян, що підкреслює важливість інновацій та постійного вдосконалення в публічно-сервісному управлінні. У статті "Якість громадських послуг і задоволеність споживачів: вивчення атрибутів якості послуг у державному секторі" (Public Service Quality and Customer Satisfaction: Exploring the Attributes of Service Quality in the Public Sector) вчені С.Кю Пі та Д.Йонг Рха (Seung-Kyu Rhee, June-Young Rha) досліджують чинники, які впливають на якість надання послуг у державному секторі та задоволеність громадян цими послугами [6]. Вони аналізують ключові характеристики якості послуг, такі як надійність, оперативність, професіоналізм та доступність, які впливають на сприйняття громадянами якості публічних послуг. Автори підкреслюють важливість орієнтації на громадян та вивчення їхніх очікувань для покращення якості публічних послуг, адже високий рівень задоволеності громадян є показником ефективності роботи державних установ. Дослідження також виявляє, що якість взаємодії між громадянами та державними службовцями має значний вплив на рівень довіри до державних інститутів та легітимність їхньої діяльності.

У сучасних умовах електронне урядування стає важливим фактором підвищення конкурентоспроможності національної економіки, адже прозорість і підзвітність уряду перед суспільством сприяють ефективнішому функціонуванню органів публічної влади.

Серед основних чинників, що стали критично важливими на початкових етапах розвитку електронного урядування, дослідники виділяють зниження навантаження на урядові установи в обробці документації, скорочення часу на відповіді органів влади на запити громадян, а також оптимізацію витрат на виконання урядових функцій.

Ф. Ромеро (Francisca Tejedo-Romero) та ін. "Механізми електронного урядування для посилення участі громадян і суспільства: дослідницький аналіз через вимір муніципалітетів" (E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities, 2022), обґрунтовують значення електронного уряду (е-уряду) у контексті покращення публічно-сервісної діяльності та підвищення ефективності управління, зазначаючи, що інтеграція нових технологій відкриває нові можливості для покращення сервісної політики держави [7]. Вчені досліджують механізми електронного урядування, які

сприяють активній участі громадян у процесах прийняття рішень на місцевому рівні та аналізують різні інструменти та платформи електронного уряду для посилення взаємодії між органами місцевого самоврядування і суспільством. У роботі зацентовано увагу на перевагах, які виникають в результаті активної участі населення у прийнятті рішень, зокрема, покращення легітимності органів влади та підвищення довіри між громадянами і владою, а також на викликах, з якими стикаються органи місцевого самоврядування у впровадженні електронного урядування: технологічні бар'єри, недостатня обізнаність населення про можливості участі та відсутність політичної підтримки. Вказані виклики вчені вважають критично важливими для розвитку сучасного публічного управління, особливо в умовах глобалізації та швидкого технологічного прогресу.

У дослідженні "Трансформація надання публічних послуг: всебічний огляд ініціатив з цифровізації" (Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives, 2024) Дж. Латупейріса (Jonathan Jacob Paul Latupeirissa) з колективом авторів аналізує вплив цифрових ініціатив на модернізацію публічного управління та покращення якості надання публічних послуг. Вчені досліджують різні програми та проекти цифровізації в державному секторі, фокусуючись

на ключових аспектах таких ініціатив: підвищення прозорості, прискорення доступу до публічних послуг, скорочення бюрократичних перепон і зміцнення взаємодії між громадянами та владою [8]. Науковці розглядають переваги цифрових рішень у покращенні ефективності, оптимізації ресурсів та підвищенні задоволеності громадян. Особлива увага приділяється викликам, які виникають під час впровадження цифрових платформ, а також факторам, що сприяють успішній реалізації таких ініціатив, серед яких є технологічна інфраструктура, політична воля та готовність суспільства до цифрових змін.

Цей підхід знайшов відображення і у вітчизняній науковій літературі, де українські дослідники також акцентують увагу на важливості інновацій у сфері публічного управління. Наприклад, у роботах українських учених аналізуються різні аспекти розвитку е-урядування в Україні з акцентом уваги на проблемах впровадження інформаційних та цифрових технологій, інтеграції новітніх моделей управління тощо [9]. Дослідники обґрунтовують, що електронне урядування (англ. e-government) повинне передбачати інтеграцію цифрових технологій у діяльність органів публічної влади усіх рівнів та спрямовуватись на досягнення нової якості надання публічних послуг, забезпечення прозорості діяльності влади тощо.

Відтак, можна виділити декілька основних тенденцій, які демонструють поступову трансформацію публічного управління у бік більш відкритих, гнучких та прозорих систем, які орієнтовані на задоволення суспільних потреб і побудову довіри між державою та громадянами. Публічно-сервісна діяльність, у такому контексті, стає центральним елементом, створюючи тим самим умови для формування інклюзивної, прозорої та відповідальної сервісної політики, яка здатна гнучко реагувати на сучасні виклики (рис. 1):

Зростаюча важливість сервісного підходу. Як показують роботи вчених, концепт публічно-сервісної діяльності охоплює не лише регуляторні функції держави, а й активну підтримку соціального розвитку. Це свідчить про те, що державні інституції повинні ставити на перший план задоволення потреб населення, забезпечуючи соціальну справедливість та добробут.

Адаптація до нових викликів. Публічно-сервісна діяльність в умовах глобалізації і швидких соціально-економічних змін вимагає від державних структур гнучкості та адаптивності. Зокрема, нове публічне управління (NPM) пропонує підходи, що запозичують елементи з приватного сектора для підвищення ефективності й якості послуг.

Інтеграція технологій. Сучасні дослідження вказують на важливість інтеграції нових технологій у публічну службу, що дозволяє оптимізувати процеси надання послуг, підвищуючи їх доступність і якість. Це є критично важливим фактором у контексті стрімкого технологічного розвитку та підвищення потреб громадян.

Активізація громадської участі. Тенденція до залучення громадян у процеси управління та прийняття рішень є ще однією важливою закономірністю, яке

Зростаюча важливість сервісного підходу	• Охоплює регуляторні функції та активну підтримку соціального розвитку • Пріоритетність задоволення потреб населення, соціальна справедливість та добробут
Адаптація до нових викликів	• Гнучкість та адаптивність державних структур у умовах глобалізації • Використання елементів з приватного сектора для підвищення ефективності (нове публічне управління, NPM)
Інтеграція технологій	• Впровадження новітніх технологій для оптимізації процесів надання послуг • Підвищення доступності та якості послуг у відповідь на технологічний розвиток
Активізація громадської участі	• Залучення громадян до процесів управління та прийняття рішень • Зміцнення довіри до державних інститутів і підвищення їх легітимності
Необхідність нових механізмів управління	• Розвиток мережевого управління через співпрацю між державними, приватними та громадськими організаціями • Оптимізація ресурсів і знань для вирішення складних соціальних проблем
Соціальна справедливість та рівність	• Забезпечення рівних можливостей для всіх верств населення • Актуальність прозорості та підзвітності держави

Рис. 1. Основні тенденції формування публічно-сервісної держави

Джерело: складено автором.

сприяє зміцненню довіри до державних інститутів і підвищенню їх легітимності. Це також відповідає вимогам інклюзивності, що є важливим елементом сучасного публічного управління.

Необхідність нових механізмів управління. Зростає важливість розвитку мережевого управління, яке передбачає співпрацю між державними органами, приватним сектором і громадськими організаціями. Це дозволяє поєднувати ресурси та знання для ефективнішого вирішення складних проблем, з якими стикається суспільство.

Соціальна справедливість та рівність. Актуальність концепції соціальної справедливості акцентується на забезпеченні рівних можливостей для всіх верств населення та набуває особливого значення в умовах підвищення вимог до публічного управління. Це також відображає запит суспільства на більш прозору та підзвітну державу.

Таким чином, формування концепту публічно-сервісної діяльності відбувається в контексті численних викликів і нових вимог, що формуються в умовах динамічного соціально-економічного середовища. Ці тенденції підкреслюють необхідність адаптації органів публічної влади до нових реалій і потреб суспільства, що, в свою чергу, сприяє розвитку ефективних механізмів публічного управління.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Таким чином, формування концепту публічно-сервісної діяльності охоплює широке коло аспектів, від за-

безпечення соціального добробуту до інтеграції інновацій та технологій у процеси публічного управління. Публічно-сервісна діяльність сприяє забезпеченню соціальної справедливості, посиленню довіри до держави та впровадженню демократичних принципів управління, таких як прозорість, підзвітність та участь громадськості. Сучасні управлінські парадигми, зокрема нове публічне управління та мережеве управління, орієнтуються на підвищення ефективності й гнучкості, що дозволяє державам краще реагувати на соціальні та економічні виклики. Крім того, акцент на якості надання публічних послуг та участі громадян у процесах прийняття рішень вказує на необхідність створення нових підходів, які відповідатимуть потребам сучасного суспільства. Подальші дослідження у сфері публічно-сервісної діяльності мають бути спрямовані на розробку адаптивних моделей управління для забезпечення ефективної інтеграції міжнародних стандартів та принципів у національні системи управління. Особливу увагу необхідно приділити вивченню впливу цифрових технологій та інновацій на публічне управління, зокрема в аспекті покращення якості та доступності публічних послуг. Також важливо розвивати концепт соціальної участі громадян у процесах прийняття рішень, особливо через нові форми електронної демократії.

Література:

1. Harold J. Laski. A Grammar of Politics (Works of Harold J. Laski). 1925. URL: <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.30187/page/n5/mode/2up>
2. Becker, G. S. Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education. University of Chicago Press. 1993. URL: <https://www.nber.org/books-and-chapters/human-capital-theoretical-and-empirical-analysis-special-reference-education-third-edition>
3. Fakhru Islam. New Public Management (NPM): A dominating paradigm in public sectors. African Journal of Political Science and International Relations. 2012. URL: https://www.researchgate.net/publication/289494183_New_Public_Management_NPM_A_dominating_paradigm_in_public_sectors
4. Klijn, E.H., J.F.M. Koppenjan, Governance network theory: past, present and future. Policy and Politics, 2015. vol 40 (4). C. 187—206. URL: https://repub.eur.nl/pub/50928/metis_183147.pdf
5. Block, P. (2008). Community: The Structure of Belonging. Berrett-Koehler Publishers. URL: <https://www.bkconnection.com/static/Block-Excerpt.pdf>
6. Seung-Kyu Rhee, June-Young Rha. Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector. The Service Industries Journal. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642060902793441>
7. Francisca Tejedo-Romero etc. E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. Technology in Society, 2022. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X22001191>
8. Jonathan Jacob Paul Latupeirissa etc. Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of

Digitization Initiatives. 2024. URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/7/2818>

9. А.Касич, І.Пономаренко, С. Бреус, Б. Десятник. Імплементація принципів електронного врядування як основа реформування системи публічного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. Електронне видання. 2021. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2021/10.pdf

References:

1. Laski, H. J. (1925), "A Grammar of Politics", Available at: <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.30187/page/n5/mode/2up> (Accessed: 02 December 2024).
2. Becker, G. S. (1993), "Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education",. University of Chicago Press, Available at: <https://www.nber.org/books-and-chapters/human-capital-theoretical-and-empirical-analysis-special-reference-education-third-edition> (Accessed: 04 January 2025).
3. Islam, F. (2012), "New Public Management (NPM): A dominating paradigm in public sectors", African Journal of Political Science and International Relations, Available at: https://www.researchgate.net/publication/289494183_New_Public_Management_NPM_A_dominating_paradigm_in_public_sectors (Accessed: 21 November 2024).
4. Klijn, E.H. and Koppenjan, J.F.M. (2015), "Governance network theory: past, present and future", Policy and Politics, 40 (4), pp. 187—206, Available at: https://repub.eur.nl/pub/50928/metis_183147.pdf (Accessed: 08 January 2025).
5. Block, P. (2008), Community: The Structure of Belonging, Berrett-Koehler Publishers, Oakland, USA, Available at: <https://www.bkconnection.com/static/Block-Excerpt.pdf> (Accessed: 12 December 2024).
6. Rhee, S.-K. and Rha, J.-Y. (2009), "Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector", The Service Industries Journal, Available at: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642060902793441> (Accessed: 14 December 2024).
7. Tejedo-Romero, F. et al. (2022), "E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities", Technology in Society, Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X22001191> (Accessed: 05 January 2025).
8. Latupeirissa, J. J. P. et al. (2024), "Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives", Sustainability, Available at: <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/7/2818> (Accessed: 09 January 2025).
9. Kasich, A., Ponomarenko, I., Breus, S. and Desiatnyk, B. (2021), "Implementation of the principles of e-governance as the basis for reforming the public administration system", State Administration: Improvement and Development, Available at: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2021/10.pdf (Accessed: 10 January 2025).

Стаття надійшла до редакції 21.01.2025 р.