

# ТЕОРІЯ ТА ІСТОРІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

УДК 351.07/.08:005.346

DOI <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2024.6/01>**Запорожець Т.В.**

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

## ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ДЕРЖАВИ: СУТНІСТЬ ПОНЯТЬ

*У статті досліджено сутність понять публічно-сервісної діяльності держави в контексті формування нормативно-правового забезпечення цієї діяльності в умовах постійних системних змін. Встановлено, що удосконалення публічно-сервісної діяльності держави є важливим актуальним питанням для України та зарубіжних країн. В умовах постійних системних змін суспільства виникає необхідність у постійному підвищенні ефективності і доступності державних (публічних, адміністративних) послуг. Досліджено праці вчених, в яких висвітлюються різні аспекти формування і функціонування сервісної держави в Україні, акцентуючи увагу на важливості публічних послуг, їх якості та механізмів управління; відмічено, що соціальне призначення сервісної держави реалізується через діяльність владних інституцій з надання публічних послуг. Акцентовано увагу на важливості концептуального і нормативного розуміння публічно-сервісної діяльності держави, яка спрямована на забезпечення добробуту громадян. Доведено, що публічні послуги виконують ключову роль у досягненні цієї мети, охоплюючи як державні, так і муніципальні послуги, що задовольняють базові права і соціальні потреби громадян. Значну увагу приділено важливості соціальних послуг як специфічного виду публічних послуг, що підтримують вразливі групи населення і забезпечують базові соціальні потреби. Визначено, що розвиток сервісно-орієнтованої держави ставить на меті якісне і доступне надання послуг, яке базується на прозорості, інноваційних технологіях та адаптації бізнес-підходів у публічному управлінні. Це включає цільову орієнтацію на потреби суспільства, гнучке реагування на запити громадян, зниження витрат і забезпечення контролю за управлінськими процесами. В Україні ця концепція почала формуватися після ухвалення низки законодавчих актів, таких як Закон «Про адміністративні послуги», що заклали основу для розвитку сервісно-орієнтованої політики та вдосконалення системи надання публічних послуг.*

**Ключові слова:** публічно-сервісна діяльність, сервісно-орієнтована держава, публічні послуги, державні послуги, муніципальні послуги, адміністративні послуги.

**Постановка проблеми.** Публічно-сервісна діяльність держави, яка спрямована на забезпечення якості та доступності послуг, має ключове значення для суспільного добробуту та стабільності. У сучасних умовах постійних системних змін, що характеризують публічне управління, удосконалення цієї діяльності стає актуальною проблемою як для України, так і для інших країн. Суспільство вимагає від держави не лише ефективного управління, але й розвитку такої системи, яка забезпечує надання послуг високої якості та відповідає потребам громадян. В Україні ця потреба набуває особливої гостроти з огляду на воєнний стан держави, триваючі соціально-економічні реформи, децентралізацію влади та перехід до більш демократичних принципів управління. Громадяни мають виступати центром публічно-

сервісної діяльності держави, що передбачає орієнтацію на їхні потреби та очікування. Проте, для досягнення цієї мети необхідно забезпечити прозорість процесів надання послуг та їх адаптацію до умов діджиталізації та зростаючої ролі інформаційних технологій. Виклики в цьому контексті пов'язані з подоланням бюрократії, боротьбою з корупцією, а також забезпеченням ефективності та якості управлінських рішень, що визначають життєдіяльність суспільства. Окрім того, існує нагальна потреба у вдосконаленні нормативно-правової бази, яка унормовує публічно-сервісну діяльність держави. Це передбачає створення нових законодавчих актів, модернізацію чинних норм, які встановлюють принципи функціонування системи надання державних і муніципальних послуг. Формування нормативної бази

для сервісної держави є умовою ефективного управління публічними послугами, забезпечення доступу громадян до сервісів і підвищення рівня їх задоволеності.

Таким чином, для вирішення означеної проблеми постає потреба в глибокому дослідженні понять, які становлять основу публічно-сервісної діяльності держави, що розширить основу для розробки науково обґрунтованих підходів до організації, вдосконалення і розвитку сервісної функції держави.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

На важливості удосконалення публічно-сервісної діяльності у різних аспектах наголошують такі науковці як О. Бейко, Н. Васильєва, О. Власенко, І. Грицяк, І. Драган, О. Євсюкова, В. Зозуля, В. Місюра, Л. Приходченко, М. Пухтинський, Б. Руснак, Б. Шевчук та ін.

Слід зазначити, що дослідженнях науковців висвітлюються різні аспекти формування і функціонування сервісної держави в Україні, акцентуючи увагу на важливості публічних послуг, їх якості та механізмів управління. Зокрема науковцями зазначено, що соціальне призначення сервісної держави реалізується через діяльність владних інституцій з надання публічних послуг. Запропоновано методичні підходи до створення нормативно-правового механізму управління розвитком сервісної держави. Наукові дослідження вчених спрямовані також на формування системи сервісного забезпечення надання публічних послуг, що вказує на потребу в покращенні якості послуг через застосування інформаційно-комунікативних технологій.

**Постановка завдання.** Мета статті полягає у дослідженні сутності понять публічно-сервісної діяльності держави для формування нормативно-правового забезпечення такої діяльності в умовах постійних системних змін.

**Виклад основного матеріалу.** Для поглибленого аналізу проблематики публічно-сервісної діяльності держави, варто дослідити важливі поняття та терміни, які сприяють формуванню чіткої концептуальної основи цієї діяльності, а також її нормативно-правового забезпечення. На необхідності змін в державній політиці у сфері надання управлінських послуг з позиції публічно-сервісної діяльності наголошує І. Печенкін [1]. При цьому, в окремих дослідженнях визначаються напрями покращення якості публічних послуг на основі застосування інформаційно-комунікаційних технологій [2]. У зв'язку з цим, потребує дослідження поняття «сервісно-орієнтована

держава», «адміністративна послуга», «публічна послуга», «соціальна послуга», «публічно-сервісна діяльність» та ін.

Призначення держави як соціально-політичного механізму, що регулює суспільні відносини, полягає в тому, що її основною стратегічною метою повинно бути благополуччя і добробут громадян. Це передбачає не просто управління суспільством, а створення таких умов для суспільних відносин, які б дозволяли кожному члену суспільства займатися будь-якою продуктивною діяльністю належним чином, а також задовольняти свої соціальні потреби. Для досягнення цієї мети держава повинна використовувати свою сервісну функцію, забезпечуючи якісне надання публічних послуг громадянам [3]. На думку П. Клімушина та Д. Спасібова, концепція сервісної діяльності органів публічної влади передбачає впровадження низки інноваційних технологій, які допоможуть зменшити або повністю усунути негативні фактори, пов'язані з корупцією, бюрократією, а також політичною та правовою нейтральністю серед населення [4].

Слід погодитись із авторами, що сервісно-орієнтована держава – це така держава, яка забезпечує ефективну систему надання публічних послуг своїм громадянам. При цьому, до публічних послуг належать ті, що надаються органами державної влади, місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами та організаціями, які знаходяться під їх управлінням. Публічні послуги можна класифікувати за різними критеріями: в залежності від суб'єкта надання, вони поділяються на державні та муніципальні, а за функціональним призначенням – на адміністративні, управлінські, соціальні, житлово-комунальні та громадські. При цьому, адміністративні послуги займають особливе місце серед державних і муніципальних послуг [5; 6].

Таким чином, основною стратегічною метою публічно-сервісної діяльності держави має бути забезпечення добробуту громадян. Це досягається не лише через управління суспільством, а шляхом створення умов, які дозволяють усім членам суспільства задовольняти свої соціальні потреби та ефективно займатися продуктивною діяльністю. В цьому контексті, сервісно-орієнтована держава направлена на активне застосування своєї функції надання публічних послуг, які охоплюють різні сфери життєдіяльності та мають на меті зменшення бюрократії, корупції, а також підвищення прозорості й ефективності публічних відносин. При цьому, інноваційні технології в управлінні

є важливим елементом цієї концепції, спрямованим на підвищення якості публічних послуг та їх доступності для громадян.

Можна вважати, що уперше на законодавчому рівні регулювання публічних послуг відбулося з моменту прийняття Указу Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» від 22 липня 1998 року № 810/98, в якому до функцій виконавчої влади включено надання громадянам «широкого кола державних, в тому числі управлінських, послуг» [7]. Також, цей указ визначає поняття «громадська послуга» як послугу (муніципальну), що надається «територіальній громаді, громадянам з метою задоволення їх потреб органами місцевого самоврядування» [7].

Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади 2006 року визначено, що вагомою складовою державних і муніципальних послуг є адміністративні послуги. В той же час, поняття «адміністративна послуга» означає «результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо)» [8].

Початок сервісної реформи в Україні можна вважати 2012 р. після прийняття Закону «Про адміністративні послуги», оскільки цей закон став важливим кроком у напрямку модернізації державного управління і вдосконалення надання публічних послуг громадянам. А також, встановив основні принципи, правила та процедури, що сприяють забезпеченню доступності, прозорості та якості адміністративних послуг для населення. В Україні була започаткована система надання адміністративних послуг через Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), які стали важливим інструментом у полегшенні взаємодії громадян з органами державної влади, зокрема виникла можливість зробити процес отримання послуг більш зручним і прозорим для громадян [9].

Закон «Про адміністративні послуги» впровадив такі нововведення, які представлено в таблиці 1. Законодавством України визначено, що адміністративна послуга – це «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону» [10].

Велика українська енциклопедія виокремлює основні характеристики адміністративної послуги, зокрема [11]: адміністративна послуга надається на запит фізичної або юридичної особи; адміністративна послуга здійснюється органами державної та місцевої виконавчої влади та/або органами місцевого самоврядування; повноваження та порядок надання адміністративних послуг визначені законом; результат надання адміністративної послуги оформлюється у вигляді адміністративного акту чи адміністративного договору.

Таблиця 1

**Основні критерії та характеристика публічно-сервісної діяльності**

Критерії	Характеристика
Принцип єдиного вікна	створення єдиного доступу для громадян до всіх необхідних адміністративних послуг через ЦНАП
Чітко визначені строки надання послуг	швидкість і покращення якості обслуговування
Реалізація прав громадян	закріплення прав громадян на отримання послуг у зручний спосіб та забезпечення механізмів оскарження рішень, що стосуються адміністративних послуг
Розвиток електронних форм надання послуг	поштовх до цифровізації державного управління та покращення доступу до послуг для громадян, особливо для тих, хто проживає в віддалених районах

*Джерело: складено автором за [10; 11]*

На сьогодні поняття «публічна послуга» в чинному законодавстві України є невизначеною. Так, проектом закону України від 15.07.2021 № 5495 «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» передбачено таке визначення публічної послуги – це «юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, змінюються чи припиняються права та/або обов'язки суб'єкта звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення» [12].

Це визначення є досить широким і включає в себе не лише адміністративні послуги, а й інші види публічних послуг, що надаються громадянам, юридичним особам та організаціям, залежно від специфіки та сфери публічного управління. Зокрема, варто відзначити, що публічні послуги

не обмежуються лише адміністративними процедурами, але й охоплюють всі види державних і муніципальних послуг, що мають значення для суспільства. Вони є результатом діяльності органів публічної влади, які діють в інтересах громадян. Публічні послуги можна також визначити як діяльність або її результат, що здійснюється публічною адміністрацією, органами місцевого самоврядування або іншими державними та муніципальними органами. Окрім того, такі послуги часто фінансуються за рахунок державних або місцевих бюджетів і підлягають контролю з боку органів, що мають певні владні повноваження. З точки зору функціонування держави, вони є основними інструментами для забезпечення прав і свобод громадян, їхніх законних інтересів. Отже, публічні послуги – це діяльність або результат такої діяльності, яка здійснюється публічною адміністрацією чи окремими структурами, створеними за ініціативою влади у співпраці з громадськими організаціями; спрямована на забезпечення прав, свобод та законних інтересів фізичних і юридичних осіб; фінансується переважно з державного чи місцевого бюджету та контролюється органами, що мають владні повноваження. При цьому, загальноприйнятою є їх класифікація за суб'єктом надання, зокрема державні послуги, які надаються органами державної влади, державними підприємствами, установами та організаціями; муніципальні послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами та організаціями [13]. Існують також інші підходи до класифікації публічних послуг, зокрема за їхнім характером, важливістю або фінансуванням, що дає можливість краще визначити пріоритети та наявні ресурси для ефективного управління на різних рівнях. Це є критично важливим для побудови ефективної системи публічного управління та забезпечення рівного доступу до необхідних послуг для кожного громадянина.

Таким чином, публічні послуги є важливою складовою публічного управління, забезпечуючи інтереси та потреби різних соціальних груп і сприяючи реалізації основних прав та свобод людей. Підвищення ефективності надання таких послуг є важливим завданням для сучасних урядів і органів місцевого самоврядування, що дозволяє створювати більш прозорі, доступні та ефективні механізми взаємодії з громадянами. Ознаки публічної послуги представлено на рисунку 1.

Таким чином поняття «публічні послуги» включає всі види державних та/або муніципаль-

них послуг, спрямованих на реалізацію прав фізичних і юридичних осіб, забезпечення соціальних потреб і загального добробуту. Вони можуть охоплювати як адміністративні, так і комунальні, а також управлінські та соціальні послуги.

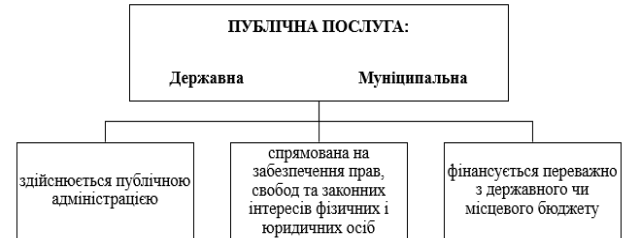


Рис. 1. Основні види та ознаки публічних послуг

Джерело: складено автором на основі [13]

Соціальні послуги є однією з найважливіших складових публічно-сервісної діяльності держави, оскільки вони спрямовані на підтримку соціальної стабільності та забезпечення базових потреб найбільш вразливих категорій населення. До соціальних послуг належать не лише охорона здоров'я, освіта, соціальний захист, а й додаткові послуги, які включають психологічну підтримку, професійну реабілітацію, соціальний супровід, тимчасове проживання та інші форми допомоги, які враховують індивідуальні потреби громадян. Соціальні послуги орієнтовані на підтримку тих, хто з об'єктивних причин не може самостійно забезпечити свій добробут або ж потребує допомоги у подоланні складних життєвих обставин. Це, зокрема, особи літнього віку, які часто потребують сторонньої допомоги у щоденних потребах; люди з інвалідністю, що мають обмежені фізичні можливості; малозабезпечені сім'ї, для яких важливими є підтримка у доступі до базових ресурсів, а також бездомні, безробітні та інші соціально незахищені верстви населення. Соціальні послуги також можуть охоплювати роботу з дітьми та молоддю, які мають потребу в захисті від негативного впливу середовища або які опинилися у важких соціальних умовах.

Соціальні послуги організуються та надаються відповідно до нормативно-правових актів, які встановлюють стандарти їхнього надання, визначають відповідальність і обов'язки державних і місцевих органів влади, а також сприяють впровадженню інноваційних методів обслуговування. В Україні державну політику у цій сфері реалізує Національна соціальна сервісна служба України (Нацсоцслужба), яка здійснює контроль за дотриманням законодавства та моніторинг якості послуг. Ця установа є центральним орга-



ном виконавчої влади, підпорядковується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики [14].

Нацсоцслужба співпрацює з іншими державними органами, місцевою владою та громадськими організаціями для забезпечення ефективності та прозорості у сфері соціальних послуг. Така взаємодія дозволяє уніфікувати підходи до обслуговування різних категорій населення, що зменшує ризик нерівного доступу до підтримки. Наприклад, стандарти передбачають забезпечення доступної інфраструктури для людей з інвалідністю, впровадження єдиних процедур для допомоги малозабезпеченим, підтримку сімей із дітьми у складних життєвих обставинах та інші важливі напрями. Зростаюча роль цифровізації в управлінні соціальними послугами дозволяє спрощувати комунікацію між державою та громадянами, зменшувати навантаження на адміністративні органи, а також забезпечувати прозорість процесів. Це сприяє підвищенню довіри до державних інституцій та створенню ефективної системи надання соціальних послуг, що відповідає сучасним викликам.

Закон України «Про соціальні послуги» визначає поняття соціальні послуги як «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» [15]. Саме завдяки соціальним послугам формується ідея сервісно-орієнтованої держави, яка повинна надавати послуги, орієнтовані на потреби громадян. Таким чином, соціальні послуги стають своєрідним показником якості сервісної держави, оскільки вони демонструють здатність державних інститутів реагувати на суспільні запити та забезпечувати добробут громадян на найвищому рівні.

Погоджуємося, що основними перевагами сервісно-орієнтованої політики держави, які забезпечують стійкий розвиток, є [16]: цільове призначення виконавчих органів публічної влади на задоволення різних суспільних потреб, що переважно зумовлено адаптацією бізнес-правил до системи публічного управління; сучасні управлінські якості, засновані на гнучкому реагуванні, що

ґрунтується на принципах інтерактивного спілкування та зворотного зв'язку відповідно до визначених запитів користувачів; зменшення обсягів витрат на публічне управління, пов'язаних з реорганізацією бюрократичних структур і підвищенням прозорості процесу ухвалення рішень; можливість контролю за управлінськими процесами.

**Висновки.** Акцентовано увагу на важливості концептуального і нормативного розуміння публічно-сервісної діяльності держави, яка спрямована на забезпечення добробуту громадян. Доведено, що публічні послуги виконують ключову роль у досягненні цієї мети, охоплюючи як державні, так і муніципальні послуги, що задовольняють базові права і соціальні потреби громадян. Значну увагу приділено важливості соціальних послуг як специфічного виду публічних послуг, що підтримують вразливі групи населення і забезпечують базові соціальні потреби. Ефективна публічно-сервісна діяльність держави потребує систематичного підходу, який передбачає не лише законодавче забезпечення, але й функціональну інтеграцію стандартів обслуговування громадян, орієнтацію на задоволення запитів усіх соціальних груп та спроможність оперативно адаптуватися до нових викликів. Важливими умовами реалізації публічно-сервісної моделі є підвищення професійної компетентності державних службовців, розширення електронних послуг та зростання рівня цифровізації, що дозволяє спростити доступ громадян до державних сервісів, зменшити корупційні ризики і підвищити якість адміністративного обслуговування. Визначено, що розвиток сервісно-орієнтованої держави ставить на меті якісне і доступне надання послуг, яке базується на прозорості, інноваційних технологіях та адаптації бізнес-підходів у публічному управлінні. Це включає цільову орієнтацію на потреби суспільства, гнучке реагування на запити громадян, зниження витрат і забезпечення контролю за управлінськими процесами. В Україні ця концепція почала формуватися після ухвалення низки законодавчих актів, таких як Закон «Про адміністративні послуги», що заклали основу для розвитку сервісно-орієнтованої політики та вдосконалення системи надання публічних послуг.

### Список літератури:

1. Печенкін І. Цифровізація публічного управління та вдосконалення правових норм оскарження сервісної діяльності органів публічної влади в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2020. № 8(3). С. 81-91.
2. Воронін А. О. Удосконалення сервісної політики держави в контексті інформаційної безпеки : кваліфікаційна робота : спец. 281 «Публічне управління та адміністрування» / Поліський нац. ун-т, каф. економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління ; наук. кер. Ходаківський Є. І. Житомир, 2022. 37 с.

3. Слободенюк Т. О. Сутність і поняття публічно-сервісної діяльності держави. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. Том 31 (70) № 5. С. 37-43. URL: [https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/5\\_2020/9.pdf](https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/5_2020/9.pdf) (дата звернення 07.11.24).
4. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Концепція сервісно-орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2017. № 2(57). С. 1-8. URL: <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/dcc9f339-c3c8-4c70-ba4c-a96d7245d625/content> (дата звернення 07.11.24).
5. Омелян О. Публічно-сервісна діяльність як спосіб реалізації сутності сервісної держави. *Актуальні проблеми правознавства*. 2021 Т. 1. №. 3. С. 76-81. URL: <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/1054> (дата звернення 11.12.24).
6. Шаров Ю. П. Публічні послуги. *Енциклопедія державного управління*: у 8 т. Т. 8 : Публічне врядування / наук.-ред. кол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) та ін. Львів : ЛПІДУ НАДУ, 2011. 630 с.
7. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text> (дата звернення 07.11.24).
8. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення 07.11.24).
9. Тернушак М. Удосконалення сервісної діяльності публічної адміністрації в контексті діджиталізації. *Юридичний вісник*. 2020. № 1. С. 93-100. URL: [http://www.yurvisnyk.in.ua/v1\\_2020/14.pdf](http://www.yurvisnyk.in.ua/v1_2020/14.pdf) (дата звернення 09.12.24).
10. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 04.12.24).
11. Тимошук В. П. Адміністративна послуга. *Велика українська енциклопедія*. URL: <https://vue.gov.ua/> (дата звернення 07.11.24).
12. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: проект Закону України від 15.07.2021 № 5495. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/JI05125G?an=3> (дата звернення 01.12.24).
13. Навчальні теми. Тема 9. Адміністративні послуги. Мультимедійний навчальний посібник. Адміністративне право. Загальна частина. Офіційний сайт Національної академії внутрішніх справ. URL: [https://arm.naiu.kiev.ua/books/adm\\_pravo\\_zch/nm/lec9.html](https://arm.naiu.kiev.ua/books/adm_pravo_zch/nm/lec9.html) (дата звернення 09.11.24).
14. Про Національну соціальну сервісну службу України. Офіційний сайт. 2024. URL: <https://nssu.gov.ua/pro-nacsocsluzhbu> (дата звернення 03.11.24).
15. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 07.11.24).
16. Ангел А. А. Сервісна політика держави як запорука стійкого розвитку. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2023. № 3 (81). С. 90-94.

### Zaporozhets T.V. PUBLIC SERVICE ACTIVITY OF THE STATE: THE ESSENCE OF CONCEPTS

*The article examines the essence of concepts related to the state's public service activities with the aim of developing a regulatory and legal framework for this activity amid ongoing systemic changes. It is established that improving the state's public service activities is a significant and relevant issue for Ukraine as well as for other countries. In the context of constant systemic changes in society, there is a need to continually enhance the effectiveness and accessibility of state (public, administrative) services. The study examines the works of scholars that address various aspects of the formation and functioning of a service-oriented state in Ukraine, emphasizing the importance of public services, their quality, and management mechanisms. Scholars have noted that the social mission of a service-oriented state is realized through the activities of government institutions in providing public services. The importance of a conceptual and regulatory understanding of the state's public-service activities, aimed at ensuring citizens' well-being, is emphasized. It is proven that public services play a crucial role in achieving this goal, covering both state and municipal services that fulfill citizens' basic rights and social needs. Significant attention is given to the importance of social services as a specific type of public service that supports vulnerable population groups and meets essential social needs. It has been established that the development of a service-oriented state aims to provide high-quality and accessible services based on transparency, innovative technologies, and the adaptation of business approaches in public administration. This approach focuses on addressing society's needs, flexibly responding to citizens' requests, reducing costs, and ensuring control over management processes. In Ukraine, this concept began to take shape following the adoption of several legislative acts, such as the Law «On Administrative Services», which laid the foundation for developing service-oriented policies and improving the public service delivery system.*

**Key words:** public-service activities, service-oriented state, public services, state services, municipal services, administrative services.