



**А. А. Телендій**

*Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад  
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»»,  
м. Київ, Україна*

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7436-7373> – Телендій А. А.

 [telenandrew@gmail.com](mailto:telenandrew@gmail.com)

## ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ В ЕКОНОМІЧНІЙ СФЕРІ: СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ПЛАНУВАННЯ, ПРОГНОЗУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

У статті обґрунтовано, що сучасне публічне управління в економічній сфері неможливо звести лише до розподілу бюджетних ресурсів або нормативного регулювання окремих процедур, оскільки його результативність дедалі більше залежить від здатності держави й органів місцевого самоврядування поєднувати планування, прогнозування та системне забезпечення якості публічних послуг. Актуальність теми зумовлена тим, що в умовах структурних змін економіки, воєнних ризиків, територіальної нерівномірності розвитку, цифрової трансформації та зростання очікувань громадян послуги мають розглядатися як центральний вимір ефективності публічної влади. Мета статті полягає в теоретичному узагальненні сучасних інструментів планування і прогнозування у публічному управлінні економічною сферою та у визначенні механізмів їх інтеграції із системою забезпечення якості послуг. У дослідженні доведено, що ефективна управлінська модель повинна охоплювати стратегічне планування, прогнозування попиту, просторовий аналіз потреб, сценарне моделювання ризиків, результативне бюджетування, використання цифрових платформ, сервісний дизайн, систему індикаторів і постійний зворотний зв'язок із користувачами. Встановлено, що саме узгодженість цих інструментів дає змогу переходити від реактивного адміністрування до проактивного управління, орієнтованого на потреби населення, економічну доцільність рішень, територіальну справедливість і сервісну стійкість. Особливу увагу приділено взаємозв'язку між економічним плануванням і якістю послуг, оскільки від якості прогнозу залежить мережа сервісних точок, обсяг кадрового та фінансового забезпечення, цифрова архітектура, а також рівень доступності й надійності процедур для громадян і бізнесу. Наукова новизна полягає у запропонованому підході до розгляду якості публічних послуг як інтегрального результату економічного планування, аналітики даних, організаційної координації та інституційного навчання. Практичне значення одержаних результатів пов'язане з можливістю використання запропонованої систематизації інструментів під час розроблення стратегій розвитку, програм економічного і соціального розвитку, управлінських панелей моніторингу, а також при модернізації діяльності центрів надання адміністративних та інших суспільно значущих послуг. У висновках наголошено, що підвищення якості послуг у публічному секторі є не окремою сервісною функцією, а системою умовою результативного управління економічною сферою.

**Ключові слова:** публічне управління, економічна сфера, планування, прогнозування, якість публічних послуг, стратегічне управління, цифрові сервіси.

**А. А. Telendii**

*Private Joint-Stock Company*

*“Higher Educational Institution “Interregional Academy of Personnel Management”, Kyiv, Ukraine*

## PUBLIC GOVERNANCE IN THE ECONOMIC SPHERE: MODERN TOOLS FOR PLANNING, FORECASTING AND ENSURING SERVICE QUALITY

The article substantiates that contemporary public governance in the economic sphere cannot be reduced to budget allocation or regulation of separate procedures only, because its effectiveness increasingly depends

on the capacity of public authorities and local self-government bodies to combine planning, forecasting and systemic service quality assurance. The relevance of the topic is determined by structural changes in the economy, wartime risks, territorial inequalities, digital transformation and rising citizens' expectations, which make public services a central indicator of the performance of public power. The purpose of the article is to generalise modern planning and forecasting tools in public governance of the economic sphere and to identify mechanisms for their integration with the system of public service quality assurance. The study demonstrates that an effective governance model should include strategic planning, demand forecasting, spatial needs assessment, scenario modelling, performance-oriented budgeting, digital platforms, service design, indicator systems and continuous user feedback. It is proved that only the coordinated use of these tools makes it possible to move from reactive administration to proactive governance oriented towards citizens' needs, economic rationality, territorial fairness and service resilience. Particular attention is paid to the relationship between economic planning and service quality, because the quality of forecasting directly affects the network of service points, the scale of financial and human resources, digital architecture, and the level of accessibility and reliability of procedures for citizens and businesses. The scientific novelty lies in the proposed approach to understanding public service quality as an integrated result of economic planning, data analytics, organisational coordination and institutional learning. The practical value of the obtained results is related to the possibility of applying the proposed system of tools in development strategies, programmes of economic and social development, managerial monitoring dashboards and the modernisation of administrative and other socially significant services. The conclusions stress that service quality improvement in the public sector is not a separate technical function but a systemic condition for effective governance of the economic sphere.

**Key words:** public governance, economic sphere, planning, forecasting, public service quality, strategic management, digital services.

**Постановка проблеми.** Якість публічних послуг дедалі більше визначає не лише рівень задоволеності громадян діяльністю органів влади, а й конкурентоспроможність територій, інституційну довіру, інвестиційну привабливість і соціальну стійкість громад. Для України ця проблема набула особливої ваги в умовах воєнних ризиків, внутрішньої міграції, нерівномірності доступу до базових сервісів, цифрової трансформації та обмеженості фінансових ресурсів. Закон України «Про адміністративні послуги» закріпив правові засади надання відповідних сервісів, а Закон України «Про державне прогнозування та розроблення програм економічного і соціального розвитку України» визначив рамки формування прогнозних і програмних документів [1; 2]. Водночас Закон України «Про засади державної регіональної політики» прямо пов'язує розвиток територій з системою стратегічного планування та координації дій різних рівнів влади [3].

У сучасних умовах вже недостатньо розглядати публічну послугу лише як завершену адміністративну дію. Послуга дедалі більше постає як результат комплексної організації маршруту користувача, управління даними, міжвідомчої взаємодії, кадрового забезпечення, цифрових рішень, ресурсного планування та зворотного зв'язку. Саме тому інструменти планування і прогнозування у публічному управлінні економічною сферою мають охоплювати не лише підготовку стратегій і програм, а й системи прогнозування попиту, оцінювання результативності, моделювання сценаріїв, узгодження бюджетних

рішень з цілями розвитку та організацію постійного моніторингу якості сервісів.

OECD наголошує, що результативне стратегічне планування розвитку територій потребує багаторівневого врядування, достатніх ресурсів, інституційної спроможності та чіткої послідовності кроків від визначення проблем до впровадження і перегляду політики [4; 5]. Для України це означає, що планування у сфері публічних послуг повинно бути одночасно людиноцентричним, територіально чутливим і ресурсно обґрунтованим. Наявність стратегій без якісних аналітичних інструментів не забезпечує очікуваного результату, так само як цифровізація без прогнозування попиту не усуває територіальних дисбалансів у доступі до послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У вітчизняному та зарубіжному науковому дискурсі питання якості публічних послуг досліджується у кількох взаємопов'язаних напрямках. Перший напрям стосується стратегічного планування розвитку територій і громад. Л. Головка показує значення громадської думки для формування стратегії розвитку громади та доводить, що залучення мешканців дає змогу уточнити пріоритети, завдання й послідовність їх реалізації [7, с. 96–99]. О. Гнаткович, І. Ясиновська, С. Смолінська та В. Смолінський обґрунтовують роль стратегічного планування у вдосконаленні процесів регіонального управління та наголошують на потребі поєднання правових, інституційних, організаційних і технологічних рішень [8, с. 111–116]. Праці, присвячені сталому розвитку територіальних громад, також

підкреслюють значення сценарного підходу, ресурсної оцінки та інтеграції локальних інтересів у стратегічні документи [15, с. 2098–2102].

Другий напрям досліджень пов'язаний із власне якістю публічних послуг, факторами її формування та методами оцінювання. Y. A. Argani, E. Gantowati, A. Nurrahmawati, T. Arifin і S. Sutaryo доводять, що на якість послуг місцевого самоврядування впливають не лише фінансові чинники, а й політичне представництво, управлінська спроможність та організаційні передумови [9, с. 220–225]. G. G. Van Ruzin переконливо показує взаємозв'язок між якістю адміністративного процесу і загальною оцінкою громадянами діяльності місцевої влади [10, с. 430–436]. V. G. de Menezes, G. V. Pedrosa, M. P. P. da Silva та R. M. da C. Figueiredo узагальнюють дослідження оцінювання публічних послуг і наголошують, що повна оцінка якості має враховувати не тільки суб'єктивну задоволеність, а й технічні та функціональні характеристики сервісу [11].

Третій напрям становлять дослідження цифрових і електронних публічних послуг. X. Papadimitrakaki та G. Mentzas розробили підхід “e-GovQual”, який дає змогу оцінювати якість електронних урядових сервісів за такими вимірами, як ефективність, довіра, надійність та підтримка користувача [12, с. 119–124]. B. W. Wirtz, W. Müller і S. Schmitz розвинули концептуальну рамку оцінювання якості публічних електронних сервісів, довівши, що для громадянина важливими є не лише функціональні характеристики системи, а й інституційна відповідальність, зрозумілість процедур і відчуття справедливості [13, с. 878–885]. Новітнє дослідження J. N. Alves та співавторів пропонує багатовимірну модель якості цифрових публічних сервісів, яка охоплює системну, інформаційну та операційну компоненти [14].

Попри значний внесок зазначених праць, у літературі ще недостатньо розкрито інтеграцію інструментів планування і прогнозування з механізмами управління якістю публічних послуг саме в контексті економічної сфери. Часто стратегічне планування розглядається окремо від сервісного дизайну, цифрової аналітики, прогнозування попиту та моделей моніторингу результативності. Неповною залишається і проблема поєднання територіального планування з управлінням мережею послуг, особливо в умовах кризових змін і повоєнного відновлення. Саме ця науково-практична прогалина визначає загальний напрямок даного дослідження.

**Мета статті.** Метою статті є обґрунтування сучасних інструментів планування і прогнозування у публічному управлінні економічною

сферою та визначення механізмів їх практичної інтеграції в систему забезпечення якості публічних послуг для підвищення доступності, адресності, економічної обґрунтованості та результативності сервісів на державному, регіональному та місцевому рівнях.

**Виклад основного матеріалу.** Публічне управління в економічній сфері доцільно розуміти як систему цілеспрямованого впливу на процеси розподілу ресурсів, організацію сервісної інфраструктури, регулювання доступу до суспільно важливих благ та узгодження інтересів держави, громад і бізнесу. У цій системі планування виконує функцію встановлення цілей і пріоритетів, а прогнозування – функцію виявлення майбутніх змін у попиті, ризиках і ресурсних параметрах. Забезпечення якості послуг, своєю чергою, є критерієм перевірки того, наскільки управлінські рішення відповідають реальним потребам населення.

Першим базовим інструментом є стратегічне планування. Воно задає рамку для узгодження цілей економічного і соціального розвитку території з параметрами мережі публічних послуг. Якщо стратегія розвитку громади, регіону або галузі не містить окремого блоку щодо доступності та якості послуг, то управлінські рішення часто набувають ситуативного характеру. Як засвідчує міжнародний і український досвід, стратегія повинна містити не лише перелік пріоритетів, а й просторовий аналіз потреб, цільові індикатори, сценарії ризиків, часові горизонти реалізації, механізми міжвідомчої координації та прив'язку до бюджетних рішень [5; 6; 8].

Другим інструментом є прогнозування попиту на публічні послуги. Його значення особливо зростає в умовах демографічних змін, переміщення населення, урбанізаційних процесів, старіння, сезонних коливань і наслідків воєнних дій. Прогнозування дає змогу перейти від реактивної моделі управління до проактивної, коли зміни в навантаженні на центри надання адміністративних послуг, освітні, соціальні, транспортні чи комунальні сервіси враховуються до виникнення дефіциту або перевантаження. Законодавчі підстави для формування прогнозних документів уже існують [2], однак практична цінність прогнозування залежить від якості даних, міжвідомчої сумісності реєстрів та здатності органів влади використовувати аналітику в бюджетному й кадровому плануванні.

Третім інструментом виступає картографування потреб і просторовий аналіз. Для сфери публічних послуг важливо знати не лише середню кількість звернень, а й географію попиту, часову

доступність сервісних точок, транспортну сполученість, концентрацію вразливих груп, цифрову доступність територій, безпекові ризики, а також фактичні маршрути громадян до місця отримання послуги. Геоінформаційні системи дозволяють поєднати демографічні, соціальні, інфраструктурні та фінансові дані, що істотно підвищує обґрунтованість рішень щодо розміщення сервісів, мобільних офісів, віддалених робочих місць і пріоритетів капітальних інвестицій.

Четвертим інструментом є система індикаторів і панелей моніторингу. У практиці публічного управління довгий час переважали кількісні показники, які відображають лише факт надання послуги. Однак сучасний підхід до якості потребує ширшого вимірювання. Доцільно одночасно використовувати індикатори доступності, часу очікування, тривалості проходження процедури, частки повторних звернень, цифрової успішності, кількості скарг, задоволеності користувачів, інклюзивності, витрат на одиницю результату та стійкості сервісу в кризових умовах [10–14]. Саме поєднання таких індикаторів із аналітичними панелями створює основу для регулярного коригування рішень.

П'ятим інструментом є сценарне планування і моделювання ризиків. Для територій, що функціонують в умовах воєнних загроз, руйнування інфраструктури, нестабільності доходної бази бюджету та зміни потоків населення, особливо важливо мати кілька сценаріїв організації сервісної системи. Сценарне планування дає змогу заздалегідь оцінити, як зміняться кадрові потреби, мережа надання послуг, цифрове навантаження, обсяги видатків і логістика доступу в разі різних варіантів розвитку подій. Саме в цій точці планування переходить у сферу економічної безпеки та стійкості.

Шостим інструментом є сервісний дизайн. Його практичний зміст полягає в аналізі шляху користувача, виявленні бюрократичних розривів, зайвих процедур, дублювання документів, фізичних бар'єрів, цифрових ускладнень та комунікаційних розривів. Принципи OECD щодо проектування послуг у цифрову добу безпосередньо підкреслюють потребу розуміти повну проблему користувача, а не тільки окрему адміністративну операцію [4]. Впровадження сервісного дизайну дає змогу підвищити якість без істотного зростання витрат, оскільки оптимізує процес, а не лише додає нові ресурси.

Сьомим інструментом є цифрові платформи й інтегровані реєстри. Їхня роль виходить далеко за межі автоматизації документообігу. За умови належної архітектури даних вони дають змогу формувати в реальному часі аналітику навантаження, контролювати терміни виконання,

виявляти вузькі місця, автоматично передавати дані між підрозділами, зменшувати кількість документів, які вимагаються від громадянина, та підвищувати прозорість процедур. Разом із тим цифровізація не є самодостатньою метою. У наукових працях про якість цифрових публічних послуг підкреслюється, що ефективність електронного сервісу залежить від надійності системи, якості інформації, зручності інтерфейсу, довіри користувача, безпеки та організаційної підтримки [12–14].

Восьмим інструментом є бюджетування, орієнтоване на результат. У сфері публічних послуг воно дає змогу поєднати витрати з очікуваними результатами і якісними параметрами сервісу. Наприклад, питання фінансування мережі послуг може вирішуватися не лише на підставі історичних витрат, а з огляду на прогноз попиту, відстань до сервісної точки, структуру вразливих груп, цифрову зрілість території, сезонність навантаження та цільові стандарти якості. Такий підхід посилює відповідальність розпорядників бюджетних коштів і знижує ризик відтворення неефективних інституційних конфігурацій.

Дев'ятим інструментом є участь громадян і механізми систематичного зворотного зв'язку. Для сфери публічних послуг важливо переходити від епізодичних консультацій до регулярного збору даних про користувацький досвід: коротких опитувань після отримання послуги, фокус-груп, аналізу звернень і скарг, поведінкових даних цифрових платформ, індикаторів повторних відмов або незавершених заяв. У підсумку формується не разова реакція на проблему, а навчальна система управління якістю.

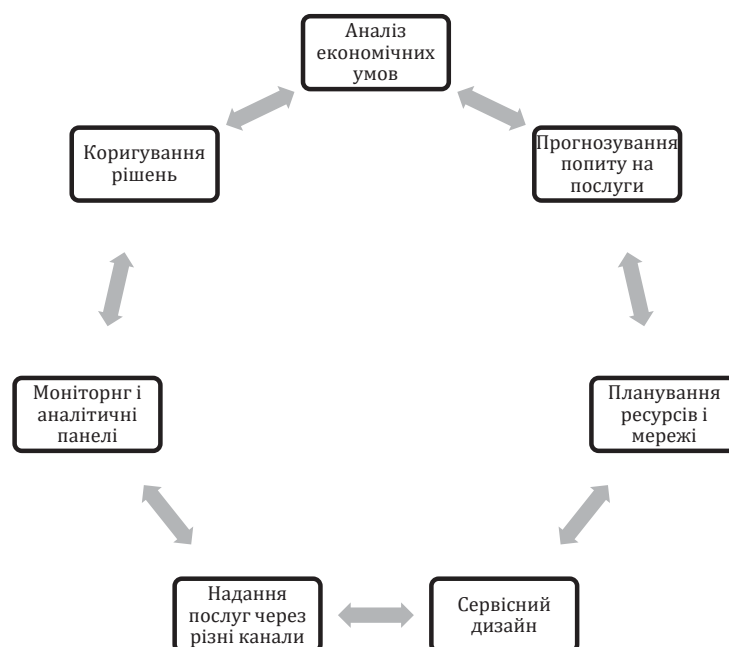
Десятим інструментом є міжвідомча координація. Багато суспільно важливих запитів не можуть бути якісно вирішені силами однієї установи. Тому планування у сфері публічних послуг має передбачати узгодження функцій, обмін даними, спільні протоколи дій і взаємоузгоджені показники результативності. SIGMA у моніторинговому звіті щодо публічної адміністрації в Україні акцентує увагу на значенні інституційних передумов, політик і процедур як бази для результативної адміністрації [6].

На рисунку 1 подано узагальнену схему інтегрованого циклу планування, прогнозування та забезпечення якості публічних послуг. Центральне місце в ньому посідає аналітична взаємодія між економічними умовами, прогнозом попиту, ресурсним плануванням, сервісним дизайном, моніторингом і коригуванням рішень. Саме така логіка переводить систему публічних послуг із режиму звітності про окремі дії у режим управління суспільною цінністю.

**Систематизація сучасних інструментів планування, прогнозування та забезпечення якості послуг**

Інструмент	Функція	Управлінський результат	Вплив на якість послуг
Стратегічне планування	визначення цілей і пріоритетів	узгодження ресурсів і пріоритетів	підвищує передбачуваність і доступність
Прогнозування попиту	оцінка майбутнього навантаження	запобігання дефіциту або перевантаженню	скорочує черги і затримки
Просторовий аналіз	виявлення територіальних дисбалансів	оптимізація мережі сервісних точок	забезпечує територіальну справедливість
Панелі моніторингу	безперервний контроль індикаторів	швидке коригування рішень	підвищує надійність і прозорість
Сервісний дизайн	оптимізація маршруту користувача	усунення процедурних бар'єрів	покращує зручність і зрозумілість
Результативне бюджетування	зв'язок витрат із результатами	економічне обґрунтування сервісної моделі	підвищує ефективність витрат

Джерело: складено автором на основі [4–6; 8–15]



**Рис. 1.** Інтегрований цикл планування, прогнозування та забезпечення якості послуг

Джерело: розроблено автором

Узагальнення наукових праць і практики публічного адміністрування дає підстави виділити такі критерії якості публічних послуг: доступність, своєчасність, надійність, зрозумілість процедури, інклюзивність, цифрова зручність, результативність, безпекова стійкість, економічність та адаптивність. Для сучасної України до цього переліку доцільно додати територіальну справедливість, тобто співмірність рівня сервісу для різних типів громад. Саме цей критерій особливо важливий для політики відновлення і вирівнювання можливостей доступу до базових послуг у міських, сільських, прифронтових і деокупованих територіях.

Матриця оцінювання якості має поєднувати

індикатори з конкретними управлінськими діями. Наприклад, тривале очікування послуги не просто фіксується статистично, а трансформується в рішення щодо маршрутизації, цифровізації чи перерозподілу кадрів. Низька цифрова успішність веде до спрощення інтерфейсу, створення гібридних каналів доступу або посилення консультативного супроводу. Такий підхід наближає оцінювання до реального управлінського циклу і робить його корисним для керівника, а не лише для звітності.

**Висновки.** У результаті дослідження встановлено, що публічне управління в економічній сфері потребує переходу від фрагментарного адміністрування окремих процедур до

**Матриця оцінювання якості публічних послуг у публічному управлінні економічною сферою**

Критерій	Показник	Ознака проблеми	Рішення
Доступність	час доїзду; частка онлайн-послуг	надмірна відстань або відсутність каналу	мобільні офіси; дистанційний доступ
Оперативність	тривалість процедури; черга	прострочення та накопичення звернень	спрощення етапів; перерозподіл кадрів
Надійність	повторні звернення; помилки	велика частка повернутих заяв	уніфікація інструкцій; контроль якості
Цифрова зручність	частка успішних онлайн-заяв	незавершені або скасовані подання	переробка інтерфейсу; консультативна підтримка
Економічність	витрати на одиницю результату	непропорційні витрати	результативне бюджетування; оптимізація мережі

Джерело: складено автором на основі [9–14]

інтегрованої системи планування, прогнозування й забезпечення якості публічних послуг. Якість сервісу виявляється не лише похідною від нормативного регулювання або цифровізації, а наслідком узгодженої роботи стратегічного планування, прогнозної аналітики, сервісного дизайну, результативного бюджетування, цифрових платформ, моніторингових індикаторів і міжвідомчої координації.

Доведено, що результативне управлінське рішення в економічній сфері має бути людиноцентричним, територіально чутливим і ресурсно обґрунтованим. Саме така логіка дає змогу оцінювати не лише кількість наданих послуг, а й реальну доступність, часові витрати, надійність, інклюзивність, цифрову успішність і стійкість сервісної системи. Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання запропонованої систематизації інструментів і матриці оцінювання якості під час розроблення стратегій розвитку, програм економічного і соціального розвитку та управлінських панелей моніторингу.

Перспективи подальших розвідок пов'язані з розробленням прикладних моделей прогнозування попиту на окремі види публічних послуг, створенням галузевих наборів індикаторів якості та апробацією сервісно-аналітичних рішень у процесі повоєнного відновлення України.

### Список літератури:

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/5203-17> (дата звернення: 09.03.2026).

2. Про державне прогнозування та розроблення програм економічного і соціального розвитку України: Закон України від 23 березня 2000 року № 1602-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1602-14> (дата звернення: 09.03.2026).

3. Про засади державної регіональної політики: Закон України від 05 лютого 2015 року № 156-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/156-19> (дата звернення: 09.03.2026).

4. OECD good practice principles for public service design and delivery in the digital age. OECD, 2022. URL: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/11/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age\\_f3845ec3/2ade500b-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/11/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age_f3845ec3/2ade500b-en.pdf) (date of access: 09.03.2026).

5. OECD. Government at a Glance 2025. Paris: OECD Publishing, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>.

6. SIGMA, OECD. Public administration in Ukraine: Assessment against the principles of public administration. SIGMA Monitoring Report, 2024. URL: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/02/public-administration-in-ukraine\\_27a46a58/078d08d4-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/02/public-administration-in-ukraine_27a46a58/078d08d4-en.pdf) (date of access: 09.03.2026).

7. Holovko L. The role of public opinion in the development strategy of united territorial community. *Demography and Social Economy*. 2022. Vol. 48, No. 2. P. 95–107. DOI: <https://doi.org/10.15407/dse2022.02.095>.

8. Hnatkovich O., Yasinovska I., Smolinska S., Smolinsky V. Modern approaches to Ukraine's regional development management. *Regional Science Policy & Practice*. 2023. Vol. 15, No. 1. P. 108–122. DOI: <https://doi.org/10.1111/rsp3.12641>.

9. Aryani Y. A., Gantowati E., Nurrahmawati A., Arifin T., Sutaryo S. Determinants of local government public service quality: Evidence from the developing economy. *Journal of Governance & Regulation*. 2023. Vol. 12, No. 1. P. 218–229. DOI: <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1siart2>.

10. Van Ryzin G. G. Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US. *Public Management Review*. 2015. Vol. 17, No. 3. P. 425–442. DOI: <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>.

11. Menezes V. G. d., Pedrosa G. V., Silva M. P. P. d., Figueiredo R. M. d. C. Evaluation of public services

considering the expectations of users: A systematic literature review. *Information*. 2022. Vol. 13, No. 4. Art. 162. DOI: <https://doi.org/10.3390/info13040162>.

12. Papadomichelaki X., Mentzas G. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*. 2009. Vol. 26, No. 2. P. 118–127. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.10.005>.

13. Wirtz B. W., Müller W., Schmitz S. Public e-service quality: A conceptual framework and empirical validation. *Public Administration Review*. 2022. Vol. 82, No. 5. P. 875–891. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.13465>.

14. Alves J. N., Battistella L. F., Lehnart E. dos R., Vieira K. M., Zonatto V. C. da S. Digital public service quality (PS-DigQual): Proposal of a multidimensional framework. Proceedings of the 26th Annual International Conference on Digital Government Research. 2025. DOI: <https://doi.org/10.59490/dgo.2025.1056>.

15. Zhovnirchuk Y., Chernov S., Larina N., Lukashuk M., Antonova L. Strategic planning for the sustainable development of territorial communities. *International Journal of Sustainable Development and Planning*. 2023. Vol. 18, No. 7. P. 2097–2105. DOI: <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180712>.

#### References:

1. Verkhovna Rada of Ukraine. (2012). Pro administrativni posluhy [On Administrative Services]: Law of Ukraine No. 5203-VI of September 6, 2012. Retrieved March 9, 2026, from <https://zakon.rada.gov.ua/go/5203-17> [in Ukrainian].

2. Verkhovna Rada of Ukraine. (2000). Pro derzhavne prohozuvannia ta rozroblennia prohram ekonomichnoho i sotsialnoho rozvytku Ukrainy [On State Forecasting and Elaboration of Programs of Economic and Social Development of Ukraine]: Law of Ukraine No. 1602-III of March 23, 2000. Retrieved March 9, 2026, from <https://zakon.rada.gov.ua/go/1602-14> [in Ukrainian].

3. Verkhovna Rada of Ukraine. (2015). Pro zasady derzhavnoi rehionalnoi polityky [On Principles of State Regional Policy]: Law of Ukraine No. 156-VIII of February 5, 2015. Retrieved March 9, 2026, from <https://zakon.rada.gov.ua/go/156-19> [in Ukrainian].

4. OECD. (2022). OECD good practice principles for public service design and delivery in the digital age. OECD. Retrieved March 9, 2026, from [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/11/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age\\_f3845ec3/2ade500b-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/11/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age_f3845ec3/2ade500b-en.pdf)

5. OECD. (2025). Government at a glance 2025. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>

6. SIGMA, & OECD. (2024). Public administration in Ukraine: Assessment against the principles of public administration. SIGMA Monitoring Report. Retrieved March 9, 2026, from [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/02/public-administration-in-ukraine\\_27a46a58/078d08d4-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/02/public-administration-in-ukraine_27a46a58/078d08d4-en.pdf)

7. Holovko, L. (2022). The role of public opinion in the development strategy of united territorial community. *Demography and Social Economy*, 48 (2), 95–107. <https://doi.org/10.15407/dse2022.02.095>

8. Hnatkovich, O., Yasinovska, I., Smolinska, S., & Smolinsky, V. (2023). Modern approaches to Ukraine's regional development management. *Regional Science Policy & Practice*, 15 (1), 108–122. <https://doi.org/10.1111/rsp3.12641>

9. Aryani, Y. A., Gantowati, E., Nurrahmawati, A., Arifin, T., & Sutaryo, S. (2023). Determinants of local government public service quality: Evidence from the developing economy. *Journal of Governance & Regulation*, 12 (1), 218–229. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1siart2>

10. Van Ryzin, G. G. (2015). Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US. *Public Management Review*, 17 (3), 425–442. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>

11. Menezes, V. G. d., Pedrosa, G. V., Silva, M. P. P. d., & Figueiredo, R. M. d. C. (2022). Evaluation of public services considering the expectations of users: A systematic literature review. *Information*, 13 (4), 162. <https://doi.org/10.3390/info13040162>

12. Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 26 (2), 118–127. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.10.005>

13. Wirtz, B. W., Müller, W., & Schmitz, S. (2022). Public e-service quality: A conceptual framework and empirical validation. *Public Administration Review*, 82 (5), 875–891. <https://doi.org/10.1111/puar.13465>

14. Alves, J. N., Battistella, L. F., Lehnart, E. dos R., Vieira, K. M., & Zonatto, V. C. da S. (2025). Digital public service quality (PS-DigQual): Proposal of a multidimensional framework. Proceedings of the 26th Annual International Conference on Digital Government Research. <https://doi.org/10.59490/dgo.2025.1056>

15. Zhovnirchuk, Y., Chernov, S., Larina, N., Lukashuk, M., & Antonova, L. (2023). Strategic planning for the sustainable development of territorial communities. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18 (7), 2097–2105. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180712>

А. А. Телендїй

#### Оглядова стаття

Дата першого надходження статті до видання: 10.04.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 28.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 22.05.2026