

Жуковська Аліна, Желюк Тетяна. Цифровізація публічних послуг як інструмент стратегічного управління інклюзивним розвитком національної економіки та її громад. *Економічний дискурс*. 2024. Випуск 3-4. С. 49-65.

DOI: <https://doi.org/10.36742/2410-0919-2024-2-5>

УДК 354

JEL Classification L86, H70, I31, J14

Жуковська Аліна

д.е.н., доцент, професор кафедри менеджмент, публічного управління та персоналу
Західноукраїнський національний університет
м. Тернопіль, Україна

E-mail: zhuk.alina81@gmail.com

ORCID: 0000-0003-0891-1952

Желюк Тетяна

д.е.н., професор, професор кафедри менеджмент, публічного управління та персоналу
Західноукраїнський національний університет
м. Тернопіль, Україна

E-mail: tan.profesor@gmail.com

ORCID: 0000-0003-2961-9889

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ІНСТРУМЕНТ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ІНКЛЮЗИВНИМ РОЗВИТКОМ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ ТА ЇЇ ГРОМАД

Анотація

Вступ. Створення безпечного та комфортного середовища життєдіяльності є важливим вектором стратегічного управління розвитком національної економіки на різних рівнях її функціонування: від макроекономічного до рівня окремих громад. Його можна забезпечити шляхом розвитку людського потенціалу, створення безбар'єрного середовища, забезпечення розвитку соціальної інфраструктури та ЖКГ, підтримки екологічних проєктів, забезпечення доступу до якісних публічних послуг.

В сучасних умовах різні категорії населення, зокрема люди з інвалідністю, ветерани війни, люди похилого віку, вагітні жінки, батьки з малолітніми дітьми, багатодітні родини, малозабезпечені, жителі віддалених місцевостей та прифронтових територій, внутрішньо-переміщені особи, громадяни, які виїхали в інші країни, тікаючи від війни, люди із ненормованим графіком роботи, не можуть в повній мірі отримати якісні публічні послуги.

Методи. Теоретичною та методологічною основою статті є фундаментальні положення сучасної економічної науки, праці вітчизняних та зарубіжних вчених та практиків. У процесі дослідження використовувались такі методи, як: системний, структурний та функціональний аналіз.

Результати. Проаналізовано місце України в рейтингу країн за індексом розвитку електронного уряду (ІРЕУ) та його субіндексами: індексом онлайн-послуг, індексом телекомунікаційної інфраструктури та індексом людського капіталу. Досліджено рівень використання електронних публічних послуг серед всього населення та серед найбільш вразливих його категорій, таких як: люди з інвалідністю, самотні батьки, внутрішньо-переміщені особи, ветерани, батьки дітей з інвалідністю, люди похилого віку. Ідентифіковано загальні проблеми розвитку сфери електронних публічних послуг та проблеми, актуальні для вразливих категорій населення.

Перспективи. Практичні рекомендації для сфери цифровізації публічних послуг як інструменту стратегічного управління інклюзивним розвитком сприятимуть підвищенню ефективності технологічних, так і соціально-економічних аспектів. Усе це дасть змогу розробити ефективні механізми впровадження електронного

врядування, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності національної економіки та забезпеченню сталого розвитку громад.

Ключові слова: цифровізація, публічні послуги, електронні публічні послуги, цифрові публічні послуги, інклюзивний підхід, інклюзивний розвиток, сталий розвиток, якість публічних послуг, доступність публічних послуг.

Вступ.

Не дивлячись на воєнний стан стратегічне управління економікою в цілому та розвитком громад залишається важливою складовою, яка дозволяє виокремити пріоритети та побудувати цілереалізуючі системи для їх досягнення з урахуванням потреби підтримки цілісності управління та безпеки, формування потенціалу для повоєнного відновлення та подальшого розвитку України. Важливою складовою таких цілереалізуючих систем є забезпечення доступності та високої якості надання публічних послуг, які є ознакою сервісної держави, що обслуговує громадські інтереси і орієнтується на потреби суспільства.

Незважаючи на багато позитивних досягнень, набутих у процесі реформування сфери публічного управління, до цих пір не вирішеними залишаються проблеми, пов'язані із організацією надання якісних та доступних публічних послуг населенню.

В сучасних умовах різні категорії населення, зокрема люди з інвалідністю, ветерани війни, люди похилого віку, вагітні жінки, батьки з малолітніми дітьми, багатодітні родини, малозабезпечені, жителі віддалених місцевостей та прифронтових територій, внутрішньо-переміщені особи, люди, які виїхали в інші країни, тікаючи від війни, люди із ненормованим графіком роботи, не можуть в повній мірі отримати якісні публічні послуги з різних причин, наприклад, через: відсутність зручного транспортного сполучення та спеціалізованого транспорту, брак часу, відсутність підключення до мережі Інтернет або нестабільне з'єднання, недостатній рівень цифрової грамотності та навичок. У зв'язку із цим особливої актуальності набуває імплементація інклюзивного підходу в процес надання публічних послуг.

Термін «інклюзія» досить новий як для зарубіжної, так і для вітчизняної літератури і трактується як «процес активного включення в суспільні стосунки всіх громадян, незалежно від їхніх фізичних, інтелектуальних, культурних, мовних національних та інших особливостей» [1, с. 10].

Серед всіх галузей та сфер української економіки найбільш активно інклюзивний підхід реалізується у сфері освіти. Але він важливий і актуальний й в інших сферах і галузях, таких як: охорона здоров'я, транспорт, комерційна діяльність, публічне управління тощо. В даній статті ми зосередимо нашу увагу на публічному управлінні та на його невід'ємній складовій – публічних послугах.

Інклюзивний підхід до надання публічних послуг передбачає створення таких умов, за яких всі члени суспільства, навіть найбільш вразливі (люди з інвалідністю, ветерани війни, люди похилого віку, вагітні жінки, батьки з малолітніми дітьми, багатодітні родини, малозабезпечені, жителі віддалених місцевостей та прифронтових територій, внутрішньо-переміщені особи, мігранти) мали б доступ до якісних публічних послуг.

Цього можна досягти шляхом:

- 1) впровадження концепції «універсального дизайну» [2];
- 2) забезпечення доступності будівель та споруд, в яких надаються публічні послуги;
- 3) облаштування зони очікування;
- 4) створення умов для відвідувачів з дітьми;
- 5) організації інформаційної зони та зони самообслуговування;
- 6) встановлення гнучкого графіку роботи, орієнтованого на різні категорії громадян;
- 7) надання «супутніх» послуг;
- 8) використання принципів «відкритого простору» та «єдиного вікна»;
- 9) забезпечення територіальної і транспортної доступності місць надання публічних послуг;
- 10) організації надання публічних послуг за технологією «мобільний офіс»;

11) розвитку системи електронних публічних послуг (технології «е-уряд» та «м-уряд»).

Зважаючи на множину способів імплементації інклюзивного підходу в процес надання публічних послуг, найбільш актуальним в умовах діджиталізації вважаємо розвиток електронних публічних послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Впровадження інклюзивного підходу в публічне управління – досить нове явище навіть для зарубіжних країн. Серед закордонних вчених над цією тематикою працювали наступні автори: Н. Ахмед (англ. *N. Ahmed*), який досліджує практику впровадження інклюзивного підходу в системи публічного управління Бангладешу, Індії та Непалу [3]; М. Ф. Райс (англ. *M. F. Rice*), який вивчає практику впровадження принципу різноманітності, справедливості та інклюзивності в публічне управління і в процес надання публічних послуг [4]; Р. Хісса (англ. *R. Hissa*), який досліджує минули, теперішні та майбутні інклюзивної державної політики в сфері захисту прав жінок, зосередивши свою увагу на Бразилії [5].

Електронні публічні послуги як інструмент забезпечення інклюзивності публічного управління стали об'єктом дослідження для таких закордонних авторів: А. Грьонлунд (англ. *A. Grönlund*), Л. Альбінссон (англ. *L. Albinsson*), Т. Кауранне (англ. *T. Kauranne*), Ф. Гарткамп (англ. *F. Hartkamp*), О. Форсгрєн (англ. *O. Forsgren*), Х. Кріценбергер (англ. *H. Kritzenberger*), які досліджують організаційні, економічні, технічні та користувацькі питання, пов'язані із розробкою і впровадженням електронних послуг в організаціях державного сектору [6]; М. Е. Мілакович (англ. *M. E. Milakovich*), який розробив рекомендації щодо застосування цифрових інформаційно-комунікативних технологій для реформування публічного управління та публічної служби, відродження демократії, зменшення витрат на надання публічних послуг та підвищення їхньої якості [7]; Ю. Ярке (англ. *J. Jarke*), яка дослідила специфіку надання електронних публічних послуг для людей похилого віку, виявила низьку їх популярність серед цієї категорії населення, створила рекомендації по залученню таких людей в процес розробки технології надання такого виду публічних послуг [8]; Е. Ларссон (англ. *A. Larsson*) та Р. Тейгланд (англ. *R. Teigland*), які вивчили вплив цифрової трансформації на різні соціальні послуги, які надаються публічним сектором, та ідентифікували основні наслідки такого цифрового прогресу [9]; Т. Мотоя (англ. *T. Motoya*), який досліджує переваги та ризики цифрової трансформації, розвитку хмарних технологій та штучного інтелекту в сфері надання публічних послуг [10]; М. Стюарт-Вікс (англ. *M. Stewart-Weeks*) та С. Купер (англ. *S. Cooper*), які вивчають причини призупинення цифрової трансформації в публічному секторі Австралії [11]; Ю.-Ч. Чен (англ. *Y.-Ch. Chen*), який систематизував проблеми, з якими стикаються органи публічної влади під час використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання публічних послуг, а також сприяння демократичному врядуванню [12].

Українські вчені також активно досліджують процес розвитку електронних публічних послуг в Україні. Серед них слід відзначити таких: Т. Кужда, І. Луциків, В. Гевко [13], Н. Опар [14], які вивчають теоретико-правові та організаційні засади надання електронних публічних послуг в Україні; О. Бречко [15], Н. Хлібороб [16], Г. Сєдов [17], А. Краковська та М. Бабик [18], які досліджують вплив цифрових трансформацій на сферу публічних послуг; С. Єсімова [19-20], В. Редзюк та Д. Дармостук [21], які досліджують особливості функціонування різноманітних цифрових платформ з надання публічних послуг.

Незважаючи на множину наукових робіт, присвячених вивченню цифрових трансформацій в сфері публічного управління та публічних послуг, роль електронних публічних послуг в процесі реалізації інклюзивного підходу до здійснення публічного управління залишається недостатньо вивченою. Це актуалізує обрану тематику статті та дозволяє сформулювати її мету.

Мета.

Метою статті є визначення суті інклюзивного підходу до надання публічних послуг,

ідентифікація його основних інструментів, дослідження ролі електронних публічних послуг в реалізації інклюзивного підходу до їх надання, оцінка стану розвитку вітчизняних електронних публічних послуг, окреслення основних проблем та способів їх вирішення на шляху до сталого інклюзивного розвитку.

Методологія дослідження.

Дослідження проводилися шляхом використання діалектичного методу пізнання дії економічних законів і системного підходу до вивчення економічних явищ; монографічного методу; економіко-статистичних прийомів: статистичного спостереження, групування, порівняння; системного аналізу; абстрагування; прогнозування тощо.

Результати.

Для визначення рівня розвитку електронного урядування та ступеня залученості громадян до взаємодії з державою через електронні сервіси, Департамент з економічних і соціальних питань ООН (англ. *United Nations Department of Economic and Social Affairs, UNDESA*), починаючи з 2003 р., раз на 2 роки розраховує Індекс розвитку електронного уряду (ІРЕУ) (англ. *E-Government Development Index, EGD*) для 193 країн світу та формує їх рейтинг.

ІРЕУ є комплексним показником, який об'єднує в собі три субіндекси – індекс онлайн-послуг (ІОП) (англ. *online service index*), індекс телекомунікаційної інфраструктури (ІТІ) (англ. *telecommunication infrastructure index*) та індекс людського капіталу (ІЛК) (англ. *human capital index*). Для нашого наукового дослідження найбільш актуальним є індекс онлайн-послуг, динаміка якого в Україні представлена на рис. 1.

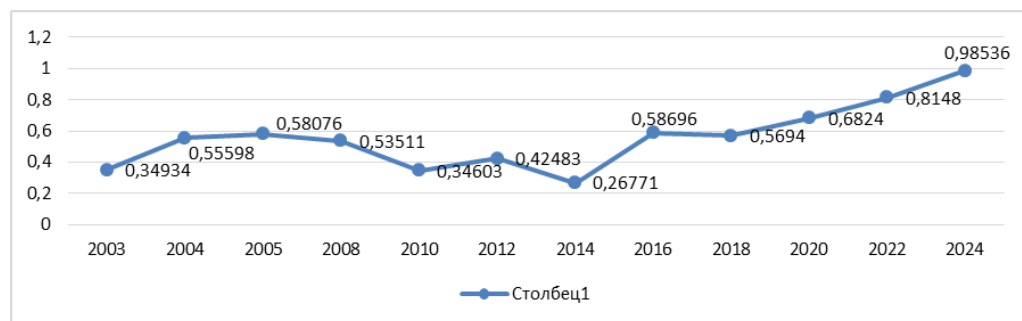


Рис. 1. Динаміка індексу онлайн-послуг в Україні у 2003-2024 рр.*

*Джерело: сформовано на основі [22].

З рис. 1 видно, що, починаючи з 2020 р. спостерігається стрімкий розвиток досліджуваного індексу (з 0,5694 у 2018 р. до 0,98536 у 2024 р.). Така позитивна тенденція пов'язана зі створенням у 2019 р. Міністерства цифрової трансформації України, яке активізувало процес впровадження електронних послуг у багатьох сферах економіки, зокрема будівництві, зелених послугах, екології, реєстрації бізнесу, оформленні субсидій, державної допомоги тощо. Також саме у 2019 р. розроблено і запущено в обіг мобільний додаток «Дія», який став універсальною точкою доступу українських громадян і бізнесу до всіх електронних публічних послуг за єдиними стандартами.

У 2024 р. за індексом онлайн-послуг Україні вдалося посісти 5 місце серед 193 країн світу. При цьому 1 місце в цьому рейтингу посіла Республіка Корея (1,0000), 2 місце – Данія (0,9992), 3 місце – Естонія (0,9954), 4 місце – Саудівська Аравія (табл. 1).

Таблиця 1. Країни-лідери рейтингу за індексом онлайн-послуг у 2024 р.*

Місце в рейтингу	Країна	Значенні індексу
1.	Республіка Корея	1,0000
2.	Данія	0,9992
3.	Естонія	0,9954
4.	Саудівська Аравія	0,9900
5.	Україна	0,9854
6.	Сінгапур	0,9831
7.	Об'єднане королівство Великобританія та Північна Ірландія	0,9535
8.	Нова Зеландія	0,9453
9.	Японія	0,9427
10.	Казахстан	0,9390

*Джерело: сформовано авторами на основі [22].

У 2003-2005 році лідерами цього рейтингу були США, у 2008 р. – Данія, у 2010-2012 рр. – Республіка Корея, 2014 р. – Франція, 2016 р. – Об'єднане королівство Великобританія та Північна Ірландія, у 2018 р. – знову Данія, у 2020 р. – знову Республіка Корея, у 2022 р. – Естонія та у 2024 р. – знову Республіка Корея. Україна з різні роки також займала різні позиції: найнижче місце в рейтингу було у 2012 р. (138 місце), а найвище – саме у 2024 р. (5 місце) (табл. 2).

Таблиця 2. Місце України у рейтингу країн за індексом онлайн-послуг у 2010-2024 рр.

Показники	Роки							
	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	2024
Місце в рейтингу	63	138	121	72	102	75	34	5
Значення ІОП	0,58696	0,26771	0,42483	0,34603	0,53511	0,58076	0,55598	0,34934

*Джерело: сформовано авторами на основі [22].

Індекс онлайн-послуг також складається із низки субіндексів: інституційна база (англ. *institutional framework*), надання послуг (англ. *service provision*), надання контенту (англ. *content provision*), електронна участь (англ. *e-participation*) та технології (англ. *technology*). Серед цих субіндексів в Україні найбільш розвинутими є надання контенту (1,0) та електронна участь (1,0). Майже наближеними до 1 є надання послуг (0,9759) та інституційна база (0,9600). Найменш успішним субіндексом є технології (0,7500) (рис. 2).

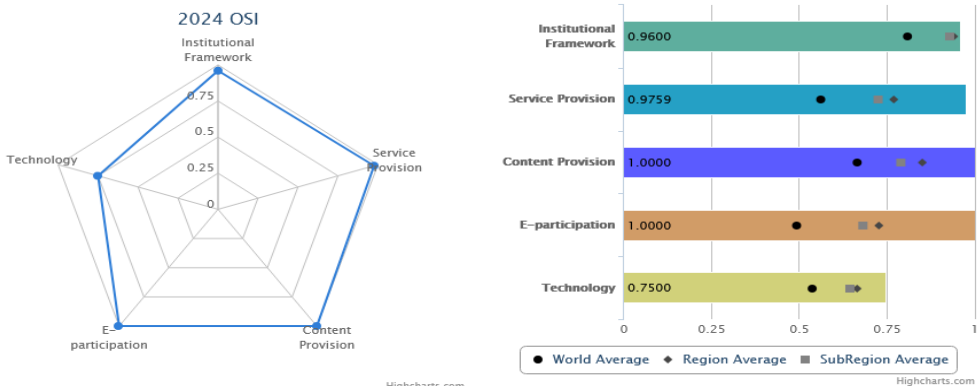
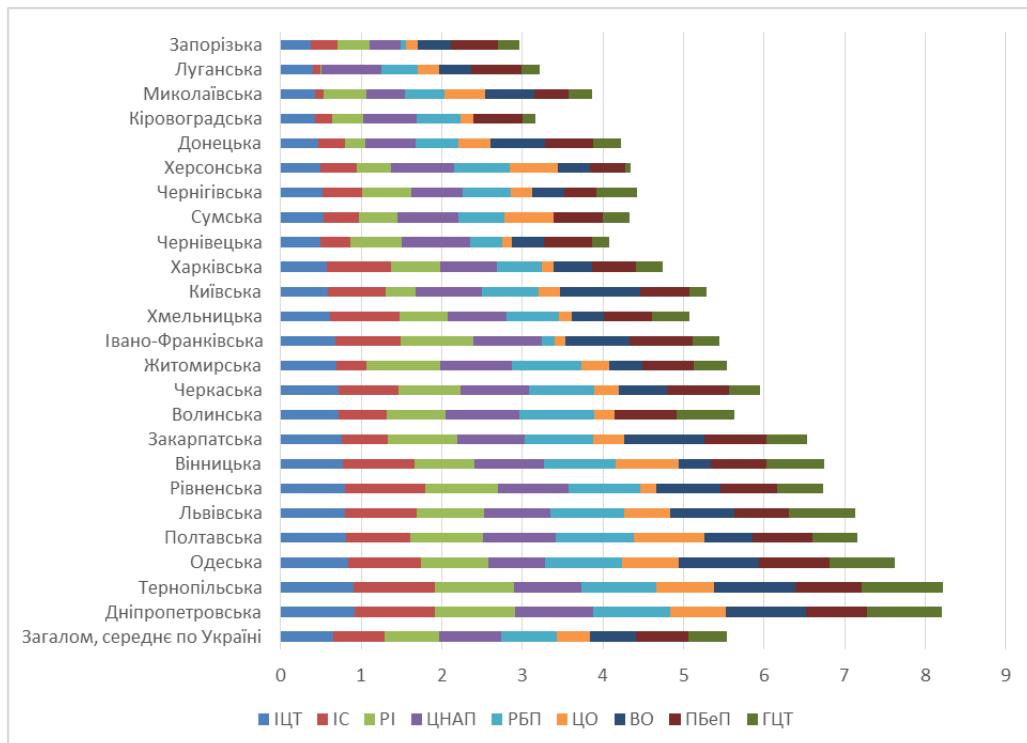


Рис. 2. Структура індексу онлайн-послуг послуг в Україні у 2024 р.*

*Джерело: наведено за [22].

Оцінюючи структуру індексу цифрової трансформації регіонів України (рис. 3) на початок повномасштабної війни, варто відмітити найвищі значення субіндексів, що характеризують надання цифрових послуг, розвиток центрів надання адміністративних послуг, та безпаперовий документообіг практично в усіх регіонах, що характеризує їх спроможність до швидкої адаптації надання публічних послуг до умов воєнного стану і створює підґрунтя для людиноцентричного підходу в наданні публічних послуг.



Примітка: Умовні позначення: ІС – інституційна спроможність; РІ – розвиток Інтернету; ЦНАП – розвиток центру надання адміністративних послуг; РБП – безпаперовий розвиток; ЦО – цифрова освіта; ВО – візитівка області; ГЦТ – галузева цифрова трансформація; ПБЕП – розвиток базових цифрових послуг (е-послуг).

Рис. 3. Структура індексу цифрової трансформації регіонів України у 2022 р.*

*Джерело: побудовано з використанням інформації Міністерства цифрової трансформації України та [15].

Саме у 2024 р. Україна посіла 1 місце серед 193 країн світу, включених до рейтингу за ІРЕУ, за залученістю громадян до державних процесів в онлайн-форматі (табл. 3). Україна перша в Європі прівняла електронні документи до паперових і четверта – запустила цифрові водійські права. Процедура реєстрації ФОП в Україні є найшвидшою в світі і займає всього 4 секунди.

Протягом 2003-2024 рр. змінювалось місце індексу онлайн-послуг в індексі розвитку електронного уряду України. Якщо у 2003 р. серед трьох субіндексів позицію України в рейтингу в більшій мірі визначав індекс людського капіталу, у 2014 р. – індекс телекомунікаційної інфраструктури, то у 2024 р. – з невеликою перевагою індекс онлайн-послуг (рис. 4).

Таблиця 3. Країни-лідери рейтингу за субіндексом залученості громадян до державних процесів в онлайн-форматі у 2024 р.*

Місце в рейтингу	Країна	Значення індексу
1.	Україна	1,0000
2.	Японія	0,9863
3.	Данія	0,9863
4.	Республіка Корея	0,9726
5.	Німеччина	0,9726
6.	Об'єднане королівство Великобританія та Північна Ірландія	0,9726
7.	Естонія	0,9589
8.	Ірландія	0,9589
9.	Саудівська Аравія	0,9589
10.	Сінгапур	0,9589

*Джерело: сформовано авторами на основі [22].

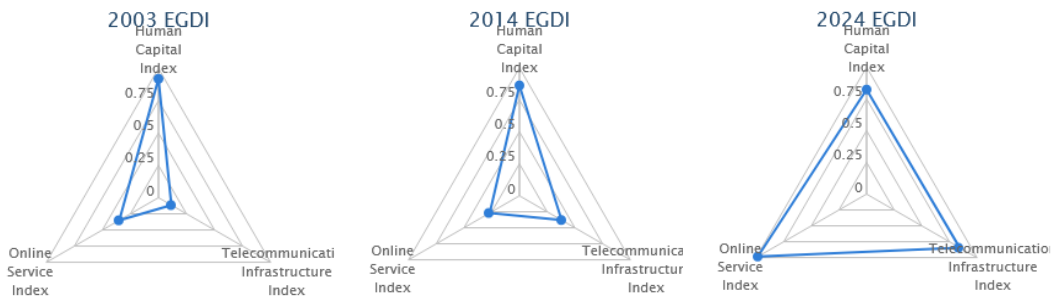


Рис. 4. Місце індексу онлайн-послуг в індексі розвитку електронного уряду України у 2003-2024 рр.*

*Джерело: сформовано на основі [22].

Формуванням та реалізацією державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг в Україні займається Міністерство цифрової трансформації України, яке створене у 2019 р. [23]. На початку своєї роботи воно задекларувало досить амбітні цілі, які планує досягти до кінця 2024 року: «організувати доступ до 100 % публічних послуг для громадян та бізнесу в онлайн-форматі; забезпечити 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхніх соціальних об'єктів доступом до високошвидкісного інтернету; сформувати на розвинути у 6 млн українців цифрові навички; підвищити частку ІТ-сфери у ВВП країни до 10 %» [24]. Перелічені цілі підтверджують виняткову важливість сфери електронних публічних послуг для населення, бізнесу та країни в цілому.

За даними щорічного всеукраїнського дослідження «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг», яке проводилося Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС) у вересні-жовтні 2021-2023 рр. для України характерний високий рівень користування публічними електронними послугами: 64 % респондентів (71% серед чоловіків і 58% серед жінок) зазначили, що протягом останнього року скористалися деякими із них (рис. 5).

При цьому, якщо у 2022 р. цей показник становив 63 %, тобто майже не змінився, то в порівнянні з 2020 р., коли він становив 53 %, відбулося зростання майже на 11%. Водночас за три роки спостережень рівень некористування електронними публічними послугами знизився з 47 % до 33 % [25, с. 20].

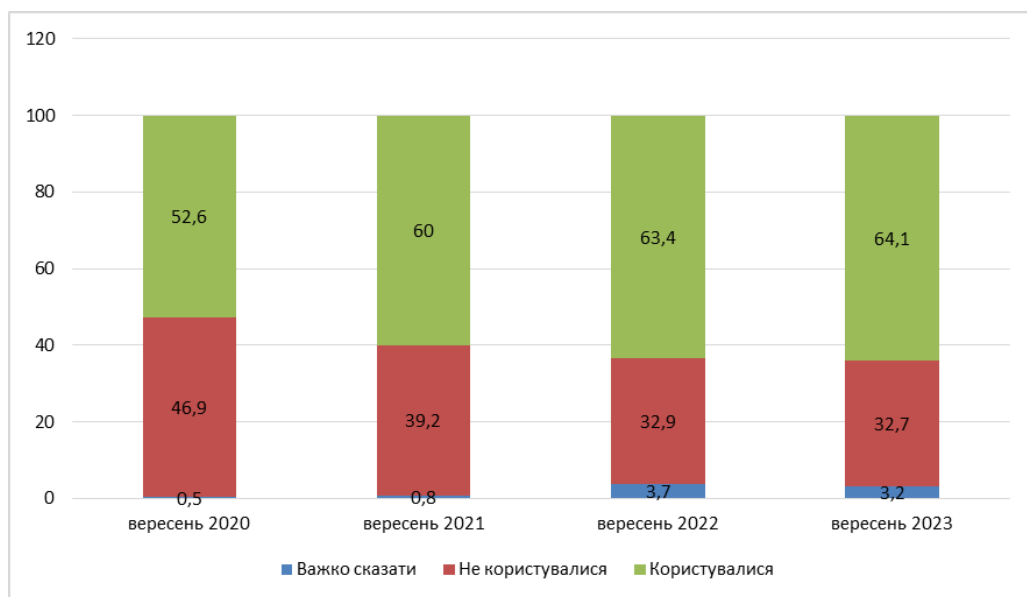


Рис. 5. Рівень користування електронними публічними послугами в Україні у 2021-2023 рр. (%)*

*Джерело: наведено за [25, с. 20].

Найбільш популярним видом таких послуг протягом 2020-2023 рр. є портал «Дія», який призначений для «реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг» [26].

Станом на кінець червня 2024 року кількість зареєстрованих у застосунку «Дія» унікальних користувачів становить понад 20,5 млн. Щомісяця аудиторія застосунку збільшується на понад 100 тис. нових користувачів [27].

Окрім дії, попитом користуються такі види електронних послуг, як: послуги, що пов'язані з утриманням власного транспорту – 18,5 %, оформлення субсидій та пільг – 16 %, оформлення пенсійного забезпечення – 16 %, отримання паспортів чи налагодження контактів з ДМС – 14 %, платні послуги з отримання інформації з різноманітних реєстрів – 13 %, оподаткування – 12 % та підприємництво – 11 % [25, с. 21] (табл. 4).

Таблиця 4. Найпопулярніші види електронних публічних послуг в Україні у 2020-2023 рр. (% , респондент міг обрати кілька відповідей)*

Види електронних публічних послуг	вересень 2020 р.	вересень 2021 р.	вересень 2022 р.	вересень 2023 р.
Отримали хоча б 1 послугу:	52,6	60,0	63,4	64,1
Користування застосунком чи порталом «Дія»	12,7	30,3	51,6	51,0
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	11,9	15,0	9,5	18,5
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	12,5	12,7	15,9	17,8

Продовження табл. 4

Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних публічних послуг Пенсійного Фонду України)	10,8	11,5	7,3	16,0
Отримання паспортів та інші контакти із Державною міграційною службою	15,4	13,8	7,9	13,7
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	10,0	10,2	6,7	13,0
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	8,8	10,5	7,3	12,1
Питання, пов'язані з приватним підприємством (ФОП) (реєстрація, єдиний податок, звітність)	9,1	11,2	6,7	10,6
Свідоцтво про народження, супутні документи	5,8	5,6	6,7	9,2
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	5,5	4,6	3,5	7,6
Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки та інші питання)	7,7	9,4	3,9	6,1
Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)	3,1	2,8	-	-
Питання будівництва (наприклад, дозволи)	1,8	2,0	-	-
Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)	1,3	1,9	-	-
Не доводилося отримувати послуги з переліку або отримував(ла) інші	3,9	3,6	1,3	1,2
Не доводилося отримувати електронні публічні послуги	46,9	39,2	32,3	32,7
Важко сказати	0,5	0,9	3,7	3,3

*Джерело: наведено за [25, с. 21-22].

Серед всіх споживачів електронних публічних послуг частка людей, які належать хоча б до одної із вразливих груп, зросла з 33,9 % у 2021 р. до 52,3 % у 2023 р. Це відбулося в основному за рахунок збільшення частки людей з інвалідністю (з 7,7 у 2021 р. до 14,3 у 2023 р.) та внутрішньо-переміщених осіб (з 2,0 % у 2021 р. до 14,3 % у 2023 р.) [25, с. 13] (табл. 5).

З табл. 5 видно, що більша половина населення України належить принаймні до одної із вразливих категорій населення. Найбільшою серед них є група людей похилого віку (20,5%). Також досить велику частку складають групи людей з інвалідністю (15%) та ВПО (14%). Інші групи, такі як самотні батьки / матері (7%), батьки дітей з інвалідністю (5%) та ветерани (3%), складають невелику частку.

Таблиця 5. Частки вразливих категорій населення серед всіх споживачів електронних публічних послуг в Україні у 2021-2023 рр. (% , респондент міг обрати кілька відповідей)*

Категорії населення	вересень 2021 р.	вересень 2022 р.	вересень 2023 р.
Приналежність до принаймні 1 групи:	33,9	45,5	52,3
Людина похилого віку (старша за 65 років)	19,5	20,3	20,5
Людина з інвалідністю	7,7	10,4	15,1
Внутрішньо-переміщена особа (ВПО)	2,0	14,0	14,3
Матір / батько, родич, що самі виховують дитину	3,5	7,2	7,1
Батько / матір, родич, що виховує дитину з інвалідністю	3,1	2,5	4,8
Ветеран(ка) АТО / ООС	2,5	1,7	3,2
Не належу до жодної з наведених груп	65,8	51,7	44,9
Важко відповісти	0,2	2,7	2,9

*Джерело: наведено за [25, с. 13].

Серед вразливих груп населення електронними публічними послугами найбільше користувалися ВПО (85%), батьки дітей з інвалідністю (80%), ветерани (71%). При цьому порталом та застосунком «Дія» користуються майже 70% представників цих категорій. Серед людей із інвалідністю і тих, хто сам виховує дитину, рівень користування становить 63%. Найменше таким видом послуг користувалися особи похилого віку (35%). При цьому слід відзначити, що серед осіб похилого віку, попри суттєве зростання користування Інтернетом, рівень використання електронних публічних послугам практично не змінився і у 2023 р. склав 35% проти 34% у 2022 р. [26, с. 22] (табл. 6).

Як видно з табл. 6, серед вразливих категорій населення найбільше користуються порталом та застосунком «Дія» ВПО (68%), батьки дітей з інвалідністю (67,5%) та ветерани (59%).

Таблиця 6. Найпопулярніші види електронних публічних послуг серед вразливих категорій населення в Україні у 2023 р. (% респондент міг обрати кілька відповідей)*

Види електронних публічних послуг	Люди з інвалідністю	Самотні батьки	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди похилого віку
Отримали хоча б 1 послугу:	63,4	62,9	84,9	71,4	80,4	34,5
Користування застосунком чи порталом «Дія»	41,5	42,5	68,1	59,1	67,5	17,1
Питання особистого транспорту	21,3	13,0	21,0	19,1	37,8	2,6
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	31,0	19,7	40,2	20,8	14,3	13,1
Питання пенсійного забезпечення	37,6	15,7	20,4	24,6	17,2	12,1
Отримання паспортів та інші контакти із ДМС	12,0	18,8	21,3	18,8	144,9	6,5
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	11,1	13,5	17,5	14,3	14,3	2,2
Питання оподаткування	12,5	12,1	14,4	9,0	9,4	2,4
Питання, пов'язані з приватним підприємством	7,9	11,3	10,7	9,2	7,2	2,3
Свідоцтво про народження, супутні документи	17,1	12,4	9,7	4,4	11,4	1,9
Вступ до закладу вищої освіти	14,7	6,5	6,3	4,8	2,5	2,1
Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ)	6,9	12,5	5,6	8,7	3,7	2,2
Не доводилося отримувати послуги з переліку або отримував (ла) інші	0,7	2,1	3,4	0,0	0,0	0,9
Не доводилося отримувати електронні публічні послуги	31,6	31,9	14,2	28,6	18,5	58,4
Важко сказати	4,9	5,2	1,0	0,0	1,1	7,1

*Джерело: наведено за [26, с. 21-22].

Найменше серед користувачів «Дії» людей похилого віку (17%). «Дією» частіше користуються:

- 1) молодші громадяни (рівень користування знижується з 82% серед осіб у віці до 30 років до 12% серед осіб у віці 70 років і старших);
- 2) громадяни з вищою освітою (61% проти 40% серед осіб із середнім рівнем освіти);
- 3) більш заможні громадяни (рівень користування серед осіб з високим достатком – 72%, із середнім достатком – 53%, із низьким достатком – 38%) [26, с. 28].

Проведений аналіз дає змогу констатувати, що серед всіх категорій населення України, в тому числі і найбільш вразливих, портал та застосунок «Дія» є найбільш популярним засобом

надання електронних публічних послуг.

Розглядаючи портал «Дія» з позиції інклюзивності слід зазначити, що він допомагає максимально спростити і прискорити будь-яку взаємодію громадянина чи бізнесу з державою, тобто зробити публічні послуги більш якісними та доступними.

У грудні 2022 року в межах ініціативи «Без бар'єрів» Міністерство цифрової трансформації в Україні за участі громадської організації «Безбар'єрність», за підтримки Програми розвитку ООН в Україні, а також Уряду Швеції, на порталі «Дія» запущено роботу новий розділ «Дія. Безбар'єрність», який допомагає внутрішньо переміщеним особам (ВПО), людям з особливими потребами, батькам, особам похилого віку мати доступ до всієї необхідної бази даних в одному місці. В розділі у легкій і доступній формі розміщені матеріали для пошуку роботи, поради для виїзду за кордон, інструкції з користування електронною пенсійною книжкою, оформлення житлової субсидії та акцентовано увагу на тому, що потрібно знати батькам новонародженого тощо.

Розділ «Дія. Безбар'єрність» має розгалужену структуру, яка складається з таких підрозділів: «ВПО», «Людям з інвалідністю», «Батькам», «Літнім людям», «Шукачам роботи».

В підрозділі «ВПО» можна отримати електронну послугу щодо реєстрації пошкодженого майна.

В підрозділі «Людям з інвалідністю» можна отримати такі електронні послуги: отримання паспорта, отримання, обміну або відновлення паспортного документу; укладення декларації з сімейним лікарем; подання заяви на субсидію, оформлення одноразової грошової/матеріальної допомоги особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю; отримання посвідчення особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю; оформлення соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю.

В підрозділі «Батькам» можна отримати електронні послуги: отримання паспорта; отримання, обмін або відновлення паспортного документу; оформлення компенсаційної послуги «муніципальна няня»; оформлення відпустки по догляду за дитиною; укладення декларації з сімейним лікарем; оформлення грошової компенсації вартості допомоги «пакунок малюка»; оформлення допомоги на дитину; оформлення допомоги при народженні дитини; послуга «Малятко»; запис до дитячого садка; подання заяви на субсидію; оформлення посвідчення дитини з багатодітної родини.

В підрозділі «Літнім людям» можна отримати електронні послуги: отримання, обмін або відновлення паспортного документу; отримання витягу з реєстру застрахованих осіб; укладення декларації з сімейним лікарем; отримання довідки про доходи пенсіонера; отримання довідки про трудовий та страховий стаж; подання заяви на субсидію; перерахунок пенсії; призначення пенсії.

В підрозділі «Шукачам роботи» можна отримати електронні послуги: отримання, обмін або відновлення паспортного документу; автоматична реєстрація ФОП; внесення змін про ФОП; подання декларації платника єдиного податку; отримання довідки про доходи; отримання довідки про трудових і страховий стаж; оформлення допомоги по безробіттю; подання заяви на субсидію; закриття ФОП.

На вебсторінці розділу «Дія. Безбар'єрність» все облаштовано дуже просто та зручно: є пошук потрібної послуги за назвою або життєвою ситуацією; виокремлено найбільш популярні види публічних послуг; сформовано підрозділи для різних вразливих груп населення; розроблено великий гід про статус ВПО; виокремлено нещодавно доповнені розділи для ознайомлення з найбільш актуальною інформацією; наведено важливу інформацію, яка стосується безбар'єрності (довідник безбар'єрності, техніки з підтримки психічного здоров'я; бізнес без бар'єрів, безбар'єрна грамотність, безбар'єрні надихаючі історії та техніки самодопомоги і підтримки інших людей у періоди стресу).

Проведений аналіз дає змогу констатувати, що Міністерство цифрової трансформації України проводить досить ґрунтовну роботу в напрямі забезпечення інклюзивного підходу до надання публічних послуг. Проте серед потенційних отримувачів публічних послуг все ще

залишаються громадяни, які з різних причин ними не користуються. Серед найбільш вагомих причин невикористання електронних публічних послуг серед громадян України є: відсутність потреби, брак навичок, відсутність пристрою із доступом до мережі Інтернет, недовіра до електронних сервісів, незнання повного переліку публічних послуг, які можна отримати в електронному форматі (рис. 6).



Рис. 6. Причини не використання електронних публічних послуг в Україні у 2022-2023 рр., (% серед респондентів, які не користувалися послугами, респондент міг обрати кілька відповідей)
*Джерело: наведено за [25, с. 33].

Як видно з рис. 6, у 2023 р. значно зменшилася кількість потенційних споживачів електронних публічних послуг: яким бракує навичок; в яких відсутній пристрій з доступом до мережі Інтернет; які не довіряють електронним сервісам; які не знали, що публічні послуги надаються електронно. При цьому кількість респондентів, у яких не було потреби в електронних публічних послугах, зменшилася не суттєво (з 70,8 % у 2022 р. до 68,7 % у 2023 р.).

В табл. 7 наведений розподіл причин невикористання електронних публічних послуг в розрізі найбільш вразливих верств населення: людей з інвалідністю, самотніх батьків, ВПО, ветеранів, батьків дитини з інвалідністю та людей похилого віку.

Таблиця 7. Причини невикористання електронних публічних послуг серед найбільш вразливих верст населення в Україні у 2023 р. (% серед респондентів, які не користувалися послугами, респондент міг обрати кілька відповідей)*

Види електронних публічних послуг	Люди з інвалідністю	Самотні батьки	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди похилого віку
Не було такої потреба	37,9	18,7	10,7	40,1	0,0	50,4
Бракує навичок	25,3	54,0	56,5	42,3	15,1	26,6
Немає пристрою із доступом в Інтернет	11,8	7,1	10,7	17,6	12,5	11,3
Не довіряю електронним сервісам	4,7	25,5	22,0	0,0	36,3	5,3
Я не знав, що послуга надається електронно	7,1	0,0	9,6	0,0	0,0	9,1
Важко сказати	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6

*Джерело: наведено за [25, с. 34].

Аналіз даних, представлених в таблиці, дав змогу ідентифікувати такі проблеми: відсутність потреби в електронних публічних послугах найчастіше спостерігається у людей похилого віку (50,4 %), ветеранів (40,1 %) та людей з інвалідністю (37,9 %); найбільше бракує навичок ВПО (56,5 %), самотнім батькам (54,0 %) та ветеранам (42,3 %); немає пристрою із доступом до мережі інтернет у ветеранів (17,6 %), батьків дітей з інвалідністю (12,5 %) та людей з інвалідністю (11,8 %); найбільше недовіряють електронним сервісам батьки дітей з інвалідністю (36,3 %), самотні батьки (25,5 %) та ВПО (22,0 %); недостатньо обізнані із переліком електронних публічних послуг ВПО (9,6 %), люди похилого віку (9,1 %) та люди з інвалідністю (7,1 %); найскладніше було визначитись із відповіддю людям похилого віку (1,6 %).

Зазначені проблеми доповнюються ще низкою недоліків, зокрема: надання електронних публічних послуг запроваджено на різних порталах органів влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є вкрай незручним для громадян; при переведенні публічних послуг в електронний формат не здійснено їх належний реінжиніринг та не забезпечено їх достатню зручність; відсутній єдиний підхід до реінжинірингу й запровадження електронних публічних послуг; отримання окремих електронних публічних послуг є недоступними у мобільному застосунку «Дія».

Виявлені тенденції та проблеми дали змогу сформулювати вектори розвитку електронних публічних послуг на найближчу перспективу:

- 1) систематичне розширення переліку електронних публічних послуг та їх інтеграція у портал «Дія»;
- 2) проведення єдиної процедури реінжинірингу при переведенні нових публічних послуг в електронний формат;
- 3) забезпечення зручності у використанні електронних публічних послуг;
- 4) системна модернізація мобільного застосунку «Дія» та його уніфікація із єдиними порталом «Дія»;
- 5) підвищення ефективності системи захисту єдиного portalу «Дія» та мобільного застосунку «Дія» від кіберзагроз.

Для розширення можливостей використання інклюзивного підходу до надання електронних публічних послуг необхідно [28-29]:

- 1) збільшити рівень поінформаності громадян про види електронних публічних послуг та способи їх отримання;
- 2) підвищити рівень цифрової грамотності громадян;
- 3) забезпечити найбільш вразливі категорії громадян електронними пристроями із доступом до мережі Інтернет;
- 4) підвищити рівень довіри громадян до електронних платформ надання публічних послуг – єдиного portalу «Дія» та мобільного застосунку «Дія».

Висновки і перспективи.

Підсумовуючи проведене дослідження зазначимо, що цифровізація публічних послуг є найбільш ефективним і перспективним інструментом стратегічного управління інклюзивним розвитком національної економіки, її регіонів та громад. Вона створює умови, в яких всі члени суспільства, навіть найбільш вразливі (люди з інвалідністю, ветерани війни, люди похилого віку, вагітні жінки, батьки з малолітніми дітьми, багатодітні родини, малозабезпечені, жителі віддалених місцевостей та прифронтових територій, внутрішньо-переміщені особи, мігранти) мають доступ до якісних публічних послуг.

Для подальшого розвитку системи електронних публічних послуг важливо вчасно ідентифікувати актуальні проблеми та розробляти шляхи їх вирішення. В результаті проведеного дослідження ідентифіковано загальні проблеми розвитку сфери електронних публічних послуг та проблеми, актуальні для вразливих категорій населення. На основі отриманих даних

запропоновано вектори розвитку електронних публічних послуг для досягнення сталого інклюзивного розвитку національної економіки та розроблено напрями розширення використання інклюзивного підходу до надання електронних публічних послуг.

Практичні рекомендації щодо цифровізації публічних послуг як інструменту стратегічного управління інклюзивним розвитком сприятимуть підвищенню ефективності як технологічних процесів, так і соціально-економічних трансформацій. Це дозволить розробити дієві механізми впровадження електронного врядування, що, у свою чергу, посилить конкурентоспроможність національної економіки та забезпечить сталий розвиток громад.

Список використаних джерел

1. Порошенко М. А. Інклюзивна освіта: навчальний посібник. Київ: ТОВ «Агенство «Україна», 2019. 300 с.
2. Жуковська А. Детермінанти інклюзивного розвитку муніципальних утворень. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2020. Вип. № 25. С. 42-48.
3. Ahmed N. Inclusive Governance in South Asia: Parliament, Judiciary and Civil Service. Publisher: Palgrave Macmillan, 2017. 428 p.
4. Rice M. F. Diversity and Public Administration: Theory, Issues, and Perspectives. Publisher: Routledge; 2nd edition. 2015. 291 p.
5. Hissa R. Inclusive Public Policies. 2023. 12 p.
6. Grönlund A., Albinsson L., Kauranne T., Hartkamp F., Forsgren O., Kritzenberger H. Managing Electronic Services: A Public Sector Perspective (Practitioner Series). Publisher: Springer; 2000th edition, 2000. 268 p.
7. Milakovich M. E. Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service. Publisher: Routledge; 2nd edition. 2021. 454 p.
8. Jarke J. Co-creating Digital Public Services for an Ageing Society: Evidence for User-centric Design (Public Administration and Information Technology Book 6). Publisher: Springer, 2021. 422 p.
9. Larsson A., Teigland R. Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond (Routledge Studies in the European Economy). Publisher: Routledge, 2019. 378 p.
10. Motoya T. Digital Public Infrastructure: Lessons for the Japanese Government Sector-1.0: Learning from India's Experience. 2024. 87 p.
11. Stewart-Weeks M., Cooper S. Are We There Yet?: The Digital Transformation of Government and the Public Service in Australia. Publisher: Public Purpose, 2019. 372 p.
12. Chen Y.-Ch. Managing Digital Governance (ASPA Series in Public Administration and Public Policy). Publisher: Routledge, 2017. 250 p.
13. Кужда Т., Луциків І., Гевко В. Теоретичні та правові засади організації надання публічних електронних послуг. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 2 (25). С. 374-384. <https://doi.org/10.33108/sepd2022.02.374>.
14. Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.6.33>. (дата звернення: 20.10.2024).
15. Бречко О. В. Вплив цифрових трансформацій на сферу публічних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2024. № 1 (326). С. 199-207. URL: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-33>. (дата звернення: 20.10.2024).
16. Хлібороб Н. Цифрова трансформація публічних послуг: правове регулювання в контексті європейських принципів. *Адміністративне право і процес*. 2021. № 1 (32). С. 28-40. <https://doi.org/10.17721/2227-796X.2021.1.03>.
17. Седов Г. Ю. Розвиток механізмів трансформації системи надання адміністративних послуг в умовах цифровізації. *Публічне врядування*. 2023. №1 (34). С. 41-48. [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2023-1\(34\)-5](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2023-1(34)-5).
18. Краковська А., Бабик М. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2022. №70. С. 329-334. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.70.52>.
19. Середа В. В., Єсімов С. С. Класифікація цифрових платформ для надання публічних послуг. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2024. №2. С. 58-65.

<https://doi.org/10.32782/2311-8040/2024-2-9>.

20. Єсімов С. С. Цифрові платформи у контексті надання публічних послуг. *Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство»*. 2024. №4. URL: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2024.04.56>.

21. Редзюк В., Дармостук Д. Цифрові платформи для надання державних послуг: досвід України та світу. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. №9. С. 168-175. <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-168-175>.

22. UE E-Government Knowledgebase. Ukraine. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine/dataYear/2024> (дата звернення : 30.10.2024).

23. Положення про Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pitannya-ministerstva-cifrovoi-t180919> (дата звернення : 30.10.2024).

24. Цілі Міністерства цифрової трансформації України до 2024 року. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (дата звернення : 30.10.2024).

25. Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг: аналітичний звіт. Київ, 2024. 67 с. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitichnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2023-rotsi> (дата звернення : 30.10.2024).

26. Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія». URL: <https://se.diia.gov.ua/unified-state-web-portal-of-electronic-services-diia> (дата звернення : 30.10.2024).

27. Кількість користувачів «Дії» вже перевищила 20,5 мільйона. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3880141-kilkist-koristuvaciv-dii-vze-perevisila-205-miljona.html> (дата звернення : 30.10.2024).

28. Жуковська А. Ю. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади. *Економічний простір*. 2008. №19. С. 82-91. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/24640/1/шляхи-пидвищення-якості-адміністративних-послуг-органів-виконавчої-влади.pdf> (дата звернення : 30.10.2024).

29. Желюк Т. Л. Організаційно-правові основи надання адміністративних послуг органів виконавчої влади з використання інформаційної системи «Електронний уряд». *Наука молода*. 2006. №6. С. 135-139. URL: <http://scholar.google.com/scholar?cluster=13972311903273102361&hl=en&oi=scholar> (дата звернення : 30.11.2024).

Статтю отримано: 01.11.2024 / Рецензування 16.12.2024 / Прийнято до друку: 30.12.2024

Alina Zhukovska

Dr. Sc. (in Economics), Associate Professor, Professor of the Department
Department of Management, Public Administration and Personnel
West Ukrainian National University
Ternopil, Ukraine

E-mail: zhuk.alina81@gmail.com

ORCID: 0000-0003-0891-1952

Tetiana Zheliuk

Dr. Sc. (in Economics), Professor, Professor of the Department
Department of Management, Public Administration and Personnel
West Ukrainian National University
Ternopil, Ukraine

E-mail: tan.profesor@gmail.com

ORCID: 0000-0003-2961-9889

**DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES AS A TOOL FOR STRATEGIC
MANAGEMENT OF INCLUSIVE DEVELOPMENT OF THE NATIONAL ECONOMY
AND ITS COMMUNITIES**

Abstract

Introduction. Creating a safe and comfortable living environment is an important vector in the strategic management of the development of the national economy at various levels of its functioning: from macroeconomic to the level of individual communities. This can be achieved through the development of human potential, the creation of an accessible environment, the enhancement of social infrastructure and utilities, the support of environmental projects, and ensuring access to quality public services.

It has been established that in modern conditions, various categories of the population, in particular people with disabilities, war veterans, the elderly, pregnant women, parents with young children, large families, low-income people, residents of remote areas and front-line territories, internally displaced persons, citizens who left for other countries, fleeing from war, people with irregular work schedules, cannot fully receive high-quality public services.

Methods. The theoretical and methodological basis of the article is the fundamental provisions of modern economic science, the work of domestic and foreign scientists and practitioners. The research used the following methods: systemic, structural and functional analysis.

Results. The place of Ukraine in the ranking of countries according to the E-Government Development Index (EGDI) and its sub-indices: the online services index, the telecommunications infrastructure index and the human capital index was analysed. The level of use of electronic public services among the entire population and among its most vulnerable categories was studied, such as: people with disabilities, single parents, internally displaced persons, veterans, parents of children with disabilities, the elderly. General problems of the development of the sphere of electronic public services and problems relevant for vulnerable categories of the population were identified.

Discussion. Practical recommendations for the digitalization of public services as a tool for strategic management of inclusive development will help to increase the efficiency of technological and social and economic aspects. All of this will make it possible to develop effective mechanisms for implementing e-governance, increase the competitiveness of the national economy and ensure sustainable development of communities.

Keywords: digitalization, public services, electronic public services, digital public services, inclusive approach, inclusive development, sustainable development, quality of public services, accessibility of public services.

References

1. Poroshenko, M.A. (2019). *Inklyuzivna osvita: navchalnyi posibnyk* [Inclusive education: a textbook]. Kyiv: LLC «Agency «Ukraine».
2. Zhukovska, A. (2020). Determinanty inklyuzivnoho rozvytku munitsypalnykh utvoren [Determinants of the inclusive development of municipal formations]. *Rehionalni aspekty rozvytku produktyvnykh syl Ukrainy* [Regional Aspects of the Development of Productive Forces of Ukraine], 25, 42-48. [in Ukr.].
3. Ahmed, N. (2017). *Inclusive Governance in South Asia: Parliament, Judiciary and Civil Service*. Publisher: Palgrave Macmillan.
4. Rice, M. F. (2015). *Diversity and Public Administration: Theory, Issues, and Perspectives*. Publisher: Routledge; 2nd edition.
5. Hissa, R. (2023). *Inclusive Public Policies*.
6. Gronlund, A., Albinsson, L., Kauranne, T., Hartkamp, F., Forsgren, O., & Kritzenberger, H. (2000). *Managing Electronic Services: A Public Sector Perspective* (Practitioner Series). Publisher: Springer; 2000th edition.
7. Milakovich, M. E. (2021). *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service*. Publisher: Routledge; 2nd edition.
8. Jarke, J. (2021). *Co-creating Digital Public Services for an Ageing Society: Evidence for User-centric Design* (Public Administration and Information Technology Book 6). Publisher: Springer.
9. Larsson, A., & Teigland R. (2019). *Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond* (Routledge Studies in the European Economy). Publisher: Routledge.
10. Motoya, T. (2024). *Digital Public Infrastructure: Lessons for the Japanese Government Sector-1.0: Learning from India's Experience*.
11. Stewart-Weeks, M. & Cooper S. (2019). *Are We There Yet?: The Digital Transformation of Government and the Public Service in Australia*. Publisher: Public Purpose.
12. Chen, Y.-Ch. (2017). *Managing Digital Governance* (ASPA Series in Public Administration and Public Policy). Publisher: Routledge.
13. Kuzhda, T., Lutsykyv, I., & Hevko, V. (2021). Teoretychni ta pravovi zasady orhanizatsii nadання publicznykh elektronnykh posluh [Theoretical and legal principles of organizing the provision of public electronic services]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava* [Socio-economic Problems and the State], 2 (25), 374-384. [in Ukr.].
14. Opar, N. V. (2021). Teoretychni osnovy nadання elektronnykh posluh v Ukraini [Theoretical foundations

of electronic services in Ukraine]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok* [Public administration: improvement and development], 6. [in Ukr.]. Retrieved from <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.6.33>.

15. Brechko, O. V. (2024). Vplyv tsyfrovyykh transformatsii na sferu publichnykh posluh [The impact of digital transformations on the sphere of public services]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu* [Bulletin of Khmelnytsky National University], 1 (326), 199-207. [in Ukr.]. Retrieved from <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-33>.

16. Khlіborob, N. (2021). Tsyfrova transformatsiia publichnykh posluh: pravove rehuliuвання v konteksti yevropeyskykh pryntsyviv [Digital transformation of public services: legal regulation in the context of European principles]. *Administratyvne pravo i protses* [Administrative Law and Process], 1 (32), 28-40. [in Ukr.].

17. Siedov, H. I. (2023). Rozvytok mekhanizmiv transformatsii systemy nadання administratyvnykh posluh v umovakh tsyfrovizatsii [Development of mechanisms for transforming the system of providing administrative services in the context of digitalization]. *Publichne uriaduvannia* [Public Governance], 1 (34), 41-48. [in Ukr.].

18. Krakovska, A., & Babyk, M. (2022). Tsyfrovizatsiia administratyvnykh posluh v Ukraini: problemy ta perspektyvy rozvytku [Digitalization of administrative services in Ukraine: problems and prospects for development]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu* [Scientific Bulletin of Uzhhorod National University], 70, 329-334. [in Ukr.].

19. Sereda, V. V., & Yesimov, S. S. (2024). Klyasifikatsiia tsyfrovyykh platform dlia nadання publichnykh posluh [Classification of digital platforms for providing public services]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav* [Scientific Bulletin of the Lviv State University of Internal Affairs], 2, 58-65. [in Ukr.].

20. Yesimov, S. S. (2024). Tsyfrovі platformy u konteksti nadання publichnykh posluh [Digital platforms in the context of public service provision]. *Elektronne naukove vydannia «Analitychno-porivnialne pravoznavstvo»* [Electronic Scientific Publication «Analytical and Comparative Law»], 4. [in Ukr.]. Retrieved from <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2024.04.56>.

21. Redziuk, V., & Darmostuk, D. (2024). Tsyfrovі platformy dlia nadання derzhavnykh posluh: dosvid ukraїny ta svitu [Digital platforms for providing public services: experience of Ukraine and the world]. *Publichne upravlinnia: kontseptsii, paradyhma, rozvytok, udoskonalennia* [Public administration: Concepts, Paradigm, Development, Improvement], 9, 168-175. [in Ukr.].

22. UE E-Government Knowledgebase. Ukraine. (2024). Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine/dataYear/2024>

23. Polozhennia pro Ministerstvo tsyfrovoy transformatsii Ukrainy. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/npas/pitannya-ministerstva-cifrovoyi-t180919>.

24. Tsili Ministerstva tsyfrovoy transformatsii Ukrainy do 2024 roku. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/ministry>.

25. Dumky i pohlyady naselennia Ukrainy shchodo derzhavnykh elektronnykh posluh: analitychnyi zvit. (2024). Kyiv. Retrieved from <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukravyny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2023-rotsi>

26. ledyni derzhavnyi veb-portal elektronnykh posluh «Dii». Retrieved from <https://se.diia.gov.ua/unified-state-web-portal-of-electronic-services-diia>.

27. Kilkist korystuvachiv «Dii» vzhe perevyschyla 20,5 miliona. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3880141-kilkist-koristuvaciv-dii-vze-perevisila-205-miliona.html>.

28. Zhukovska, A. I. (2008). Shliakhy pidvyshchennia yakosti administratyvnykh posluh orhaniv vykonavchoi vlady [Ways to improve the quality of administrative services of executive authorities]. *Ekonomichnyi prostir* [Economic Space], 19, 82-91. Retrieved from http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/24640/1/шляхи_підвищення_якості_адміністративних_послуг_органів_виконавчої_влady.pdf. [in Ukr.].

29. Zheliuk, T. L. (2006). Orhanizatsiino-pravovi osnovy nadання administratyvnykh posluh orhaniv vykonavchoi vlady z vykorystannia informatsiinoi systemy «Elektronnyi uriad» [Organizational and legal foundations of the provision of administrative services by executive authorities using the information system «Electronic Government»]. *Nauka moloda* [Nauka Moloda], 6, 135-139. [in Ukr.]. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?cluster=13972311903273102361&hl=en&oi=scholar>

Received: 11.01.2024 / Review 12.16.2024 / Accepted 12.30.2024

