

УДК 35.08 (477)

DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-8-116-125>**Сурай Інна,***доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри публічного управління та адміністрування Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника***Suray Inna,***Doctor of Science in Public Administration, Professor, Professor of the Department of Public Management and Administration at Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4377-2724>**ТЕНДЕНЦІЇ ЩОДО НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ****TRENDS IN THE PROVISION OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN UKRAINE**

**Анотація.** Проведене дослідження показало, що в Україні запровадження й розвиток системи надання публічних адміністративних електронних послуг є цілеспрямованим керованим процесом, який відбувається водночас з процесами реформування публічного/державного управління, процесами цифровізації публічного управління й усіх сфер життєдіяльності суспільства, є нерозривно пов'язаним з ними та зумовлює трансформаційні процеси всієї системи публічного управління.

Високоякісні послуги та зручні процедури – створення умов, за яких фізичні та юридичні особи отримують високоякісні та доступні адміністративні послуги за зручними та зрозумілими процедурами, є пріоритетним напрямом реформування публічного/державного управління в Україні з метою побудови спроможної сервісної та цифрової держави, яка забезпечує захист інтересів громадян на основі європейських стандартів й досвіду; європейській інтеграції.

Нами виокремлено такі тенденції щодо надання публічних адміністративних електронних послуг в Україні: 1) 2006–2008 рр. – початок формування системи надання адміністративних послуг (надання послуг у паперовому вигляді), оцифрування документів та започатковано створення баз даних громадян; 2) 2009–2013 рр. – упорядкування сфери адміністративних послуг та поширення застосування комп'ютерних технологій того часу для формування відповідей на запити громадян, продовження створення баз даних громадян; 3) 2014–2017 рр. – створення мережі центрів надання адміністративних послуг, прийняття концепції розвитку електронного урядування (2017 р.): модернізація публічних послуг; запровадження електронних послуг, у т.ч. адміністративних; 4) з 2018 р. – розвиток мережі ЦНАП, модернізація та цифровізація публічних послуг.

Вважаємо, що сьогодні Україна потребує довгострокової Стратегії цифровізації, яка б забезпечила системний підхід щодо цифровізації публічного управління, збалансовану і безпечну цифровізацію (інформаційну безпеку), доступність послуг (онлайн та офлайн), інтегроване й комфортне отримання послуг, дотримання правових стандартів публічних послуг.

**Ключові слова:** публічне/державне управління, публічні послуги, адміністративні послуги, електронні послуги, цифрові технології, цифровізація, цифровізація публічних послуг, цифрова трансформація, європейська інтеграція, інформаційна безпека.

**Abstract.** The conducted research showed that the introduction and development of the system of providing public administrative electronic services in Ukraine is a purposeful managed process that occurs simultaneously with the processes of reforming public management/public administration, the processes of digitalization of public management/public administration and all spheres of society, is inextricably linked with them and determines the transformational processes of the entire public management system.

High-quality services and convenient procedures – creating conditions under which individuals and legal entities receive high-quality and affordable administrative services according to convenient and understandable procedures is a priority direction of reforming public management/public administration in Ukraine with the aim of building a capable service and digital state that ensures the protection of citizens' interests on the basis of European standards and experience; European integration.

We have singled out the following trends regarding the provision of public administrative electronic services in Ukraine: 1) 2006-2008 – the beginning of the formation of the system for the provision of administrative services (the provision of services in paper form), the digitization of documents and the creation of citizen databases; 2) 2009 – 2013 – streamlining the sphere of administrative services and spreading the use of computer technologies of that time to form answers to citizens' requests, continuing the creation of citizen databases; 3) 2014 – 2017 – creation of a network of centers for the provision of administrative services, adoption of the concept of e-government development (2017): modernization of public services; introduction of electronic services, including administrative; 4) from 2018 – development of a network of centers for the provision of administrative services, modernization and digitization of public services.

We believe that today Ukraine needs a long-term Digitalization Strategy, which would ensure a systematic approach to the digitalization of public management/public administration, balanced and safe digitalization (information security), availability of services (online and offline), integrated and comfortable receipt of services, compliance with legal standards of public services.

**Keywords:** Public management/public administration, public services, administrative services, electronic services, digital technologies, digitization, digitization of public services, digital transformation, European integration, information security.

**Постановка проблеми.** Важливим чинником здійснення процесів радикального оновлення українського суспільства, одним з основних факторів конкурентоспроможності держави, розвитку її економіки та передумовою європейської інтеграції сьогодні виступає кардинальне реформування (трансформація) публічного управління.

Слід зазначити, що стан публічного управління в умовах глобалізації, демократизації, цифровізації, постійних трансформаційних змін, воєнного стану в Україні продовжує постійно змінюватися як через внутрішньосистемні зміни, так і через зовнішні [1]. Зокрема, значного прогресу Україна досягла у сфері надання адміністративних послуг і електронного врядування. Так, створено мережу центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). На початок 2022 р. мережа ЦНАП в Україні зросла до близько 3 тисяч точок, серед них: 1027 ЦНАП, 1712 віддалених робочих місць, 124 територіальні підрозділи та 28 мобільних ЦНАП. Порівнюючи з 2020 р., мережа зросла на 1,5 тисячі точок [2]), яка і сьогодні продовжує збільшуватися. Здійснюється цифровізація публічних послуг. Створено та успішно функціонує Єдиний державний вебпортал електронних послуг – Портал Дія, де кожен громадянин може отримати електронні послуги та інформацію про себе з державних електронних інформаційних ресурсів. На сьогодні (в межах проєкту EU4DigitalUA) розроблено 54 послуги для порталу та застосунку Дія; домоглися визнання українського електронного підпису в ЄС; створили Дія.Engine та модернізували 10 реєстрів; масштабували систему Трембіта, в якій здійснили вже 5 млрд транзакцій [3]. При цьому зауважимо, що розширення застосування цифрових технологій у всіх сферах суспільного життя призводять не тільки до цифровізації публічного управління, а також до трансформації публічного управління [4].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** показав, що: О. Пархоменко-Куцевіл досліджувала системність реалізації адміністративних послуг як основи

формування сервісної держави (2020) [5], теоретичні аспекти забезпечення якості публічних послуг (2023) [6], запровадження цифровізації у процес забезпечення якості публічних послуг (2024) [7]; Т. Маматова, О. Чикаренко, І. Чикаренко (2020). – досвід Дніпропетровщини щодо цифровізації публічних послуг [8]; О. Матвеева, Т. Маматова, Є. Бородін, М. Густафсон, Е. Вільборг, С. Квітка (2024) [9] – цифровий уряд в умовах війни: виклики врядуванню та пошуків співпраці між місцевою владою та громадянським суспільством у наданні публічних послуг в Україні; І. Шкурат, Н. Сидоренко, Є. Астрашенко, А. Серенок та Т. Покотило (2022) – соціально-економічний вплив програм міжнародної технічної допомоги на стан публічних та адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах України [10] тощо.

Звернемо увагу на виокремлення Т. Маматвою [11, с. 173] основних етапів розвитку нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні: закладення основ системи надання адміністративних послуг у частині взаємодії із суб'єктами господарювання (до 2005 р.); початок формування системи надання адміністративних послуг (2006–2008 рр.); нормотворча діяльність з метою упорядкування сфери адміністративних послуг (2009–2013 рр.); розширення повноважень органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг (2014–2017 рр.); розвиток мережі належних ЦНАП органів місцевого самоврядування і діджиталізація сфери публічних послуг (2019–2020 рр.). При цьому, зауважимо, що саме активна цифровізація сфери публічних послуг, у т.ч. адміністративних послуг, спонукає говорити сьогодні про електронні послуги в публічному управлінні, активізує дослідження цього напрямку та актуалізує тематику дослідження.

Тому, **метою цієї статті** є висвітлення тенденцій щодо надання публічних адміністративних послуг в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У цьому дослідженні ми будемо використовувати такі поняття, закріплені законодавством України: «*адміністративна послуга* – 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» [12, ст. 1] (поняття не зазнало змін від першої редакції, 2012 р.); «*публічна послуга* – 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, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення» (2021 р.) [13, ст. 1]; «*електронна публічна послуга* – послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у т.ч. адміністративна послуга (у т.ч. в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у т.ч. з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)» (2021 р.) [13, ст. 1]. Тобто мова йтиме про публічні адміністративні електронні послуги.

Нами виокремлено такі тенденції щодо надання публічних адміністративних електронних послуг в Україні:

- 1) 2006–2008 рр. – початок формування системи надання адміністративних послуг (надання послуг у паперовому вигляді), оцифрування документів та започатковано створення баз даних громадян;
- 2) 2009–2013 рр. – упорядкування сфери адміністративних послуг та поширення застосування комп'ютерних технологій того часу для формування відповідей на запити громадян, продовження створення баз даних громадян;
- 3) 2014–2017 рр. – створення мережі центрів надання адміністративних послуг, прийняття концепції розвитку електронного урядування (2017 р.): модернізація публічних послуг; запровадження електронних послуг, у т.ч. адміністративних;
- 4) 2018 р. – до тепер – розвиток мережі ЦНАП, модернізація та цифровізація публічних послуг.

Так, у 2012 р. Законом України «Про адміністративні послуги» (чинний з 07.10.2012 р.) [12, перша редакція] зафіксовано, що суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити: 1) облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації; 2) створення та функціонування вебсайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування; 3) здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з графіком не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу – не менше шести годин; 4) надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг; 5) видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень; 6) облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг (перша редакція [12, ст. 6 п. 2]). Адміністративна послуга вважалася наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення. У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ міг бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку (перша редакція, ст.10, п. 5). При цьому зауважимо, що цим законом [12] встановлено, що до 1 січня 2014 р. мають бути утворено ЦНАП (утворені міськими радами міст обласного та/або республіканського Автономної Республіки Крим значення, Київською, Севастопольською міськими, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями) (перша редакція [12, ст. 20]).

Важливим кроком розвитку електронного урядування в Україні стало розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» (2017 р.) [14]. Реалізація Концепції була передбачена на період до 2020 р. та спрямована на виконання комплексних заходів за такими напрямками: модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних

технологій (далі – ІКТ); модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; управління розвитком електронного урядування.

Зауважимо, що модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою ІКТ включала:

- *розвиток електронних послуг* (запровадження електронних послуг, у т.ч. адміністративних, в усіх сферах суспільного життя, а також надання інтегрованих електронних послуг за життєвими та бізнес-ситуаціями; реалізація принципу єдиного вікна («one-stop-shop») шляхом забезпечення розвитку та функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг як єдиної точки доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг; розвиток електронних публічних закупівель, електронних договорів і рахунків, електронних аукціонів; стимулювання використання електронних послуг фізичними та юридичними особами);
- *розвиток відкритих даних* (формування та розвиток інфраструктури відкритих даних на базі єдиного державного вебпорталу відкритих даних, інтегрованих з ним інших вебпорталів відкритих даних, публічних інтерфейсів прикладного програмування (API), відкритих стандартів та форматів; оприлюднення та регулярне оновлення наборів даних у формі відкритих даних відповідно до суспільного інтересу, кращих світових практик, встановлених вимог щодо якості даних і відкритості та прозорості діяльності; стимулювання розвитку на базі відкритих даних загальнодоступних проєктів і сервісів (соціальних, громадських, медійних та комерційних), у тому числі у співпраці з органами влади, для підвищення відкритості та ефективності їх діяльності, надання якісних послуг та розвитку інноваційного бізнесу);
- *розвиток електронних інструментів залучення громадян* (зокрема, розвиток інституту електронних звернень тощо);
- *розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг* (зручний та безпечний доступ громадян та суб'єктів господарювання до визначених даних з інформаційних систем органів влади, різноманітних електронних послуг та інтерактивних інструментів без необхідності використання декількох облікових записів в різних інформаційних системах, зокрема, сприяння наповненню єдиного демографічного реєстру та поширенню паспортів громадянина України у формі ID-карти; реалізація принципу «single-sign-on» шляхом впровадження інтегрованої системи електронної ідентифікації та автентифікації і повторного використання в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади).

Вважаємо, що за всіма визначеними напрямками проведена успішна робота, яка сьогодні продовжується.

Також відзначимо важливе значення для вдосконалення надання громадянам адміністративних послуг, підвищення їх якості й доступності Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування ЦНАП та удосконалення адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» від 03.11.2020 р. № 2679-IX [15], яким доповнено законодавство України, зокрема, питаннями щодо моніторингу якості надання адміністративних послуг з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних. Важливою подією стало ухвалення 17 лютого 2022 р. Верховною Радою України та набуття чинності 15 грудня 2023 р. Закону «Про

адміністративну процедуру» [16], який повинен забезпечити належний баланс між інтересами громадян, суспільства та обов'язками держави.

Погоджуємося з С. Чорним, що цифровізація (нерозривно пов'язана із цифровою трансформацією) [17, с. 228] публічної адміністрації передбачає застосування стратегічних технологій публічного адміністрування: «упровадження «цифрового» робочого місця; публічна адміністрація потребує нових методів виявлення та розуміння потреб і бажань громадян; використання соціальних мереж та комунікацій для їхнього активного залучення до політичних процесів; доступ до інформаційних баз як інструменту оцінки та контролю роботи влади та держави; штучний інтелект не обмежений у сприйнятті декількох показниками і допомагає обробляти тисячі параметрів і обирати оптимальні рішення; електронна ідентифікація громадян (e-ID); державні установи орієнтовані на одночасне поліпшення якості послуг, оптимізацію кількості службовців та зменшення витрат; технологія розподіленої однорангової мережі загального користування, що може зберігати інформацію про транзакції (правочини) на постійній основі і без можливості її зміни, яка захищена криптографічними засобами, має назву «блокчейн»; застосування публічною адміністрацією технологій «розумних» машин і засобів, а саме різнорідне поєднання цифрових технологій, які здатні робити те, на що колись була здатна лише людина» [17, с. 229]. Крім цього, Ю. Пігарєв та Н. Костенюк виділяють серед провідних технологій цифровізації, що використовуються в публічному секторі саме в контексті реалізації публічних послуг: багатоканальне інформування та залучення громадян; відкриті дані; електронну ідентифікацію громадян; повсюдну аналітику; «розумні» машини та засоби; «інтернет речей»; «цифрові» державні платформи [18, с. 95].

Вважаємо, що цифрові технології значною мірою визначають напрям змін, а цифровізація публічного управління може призвести до системної зміни моделі управління [4]. Також слід вказати на такі основні ризики впровадження цифрових технологій: втрата контролю в критичних сферах державного/публічного управління; несанкціоноване використання персональних даних; можливість порушення прав людини в автоматизованих управлінських рішеннях; організаційні ризики, у тому числі спротив влади переходу від відомчої інформатизації до платформних (відомчих) рішень (ризик втрати контролю, страх відкритості своїх даних) [19, с. 115–116] тощо. Подоланню цих ризиків сприятимуть заходи, зокрема, з інформаційної безпеки.

У Пропозиціях щодо окремих напрямів державної політики з цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг та ЦНАП [20] подається виклад окремих проблем і завдань цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг і ЦНАП та узагальнені пропозиції: 1) сформулювати й затвердити Стратегію цифрової трансформації сфери адміністративних послуг. У законодавстві та/або програмних документах Уряду актуалізувати роль і місце ЦНАП у контексті цифрової трансформації, врахувавши потребу синергії ЦНАП та е-послуг; 2) використовувати можливості та потенціал ЦНАП для просування і розвитку е-послуг (застосування API для інтеграції інформаційних систем ЦНАП (ОМС) з IT-інструментарієм е-послуг; виконання адміністраторами ЦНАП функції «цифрового посередника»; як один з хабів для інформування та навчання цифровій грамотності; як одне з місць отримання засобів е-ідентифікації тощо); 3) актуалізувати офіційне бачення щодо визначення пріоритетності переведення адміністративних послуг в е-форму, виходячи з життєвих (бізнесових) подій (провести маппінг адміністративних послуг, сформувати комплексні послуги).

Перевагу віддавати базовим (найбільш затребуваним) послугам. Сприяти ОМС щодо розроблення та надання е-послуг у рамках їхніх власних повноважень; 4) продовжити політику децентралізації (передачі/делегування) повноважень від органів виконавчої влади органам місцевого самоврядування, насамперед у питаннях ДРАЦС та інших базових (популярних) послуг; 5) визначити державні реєстри (бази даних), е-взаємодія з якими систем автоматизації ЦНАП дозволить у найближчій перспективі якісніше й оперативніше надавати найбільш викликані адміністративні послуги через ЦНАП. Визначити черговість і терміни готовності запровадження пріоритетних е-взаємодій між системами автоматизації ЦНАП та державними реєстрами, інформаційними системами суб'єктів надання адміністративних послуг, враховувати контекст запровадження е-послуг.

**Висновки.** Проведене дослідження показало, що в Україні запровадження й розвиток системи надання публічних адміністративних електронних послуг в Україні є цілеспрямованим керованим процесом, який відбувається водночас з процесами реформування публічного/державного управління, процесами цифровізації публічного управління й усіх сфер життєдіяльності суспільства, є нерозривно пов'язаним з ними та зумовлює трансформаційні процеси всієї системи публічного управління.

Високоякісні послуги та зручні процедури – створення умов, за яких фізичні та юридичні особи отримують високоякісні та доступні адміністративні послуги за зручними та зрозумілими процедурами є пріоритетним напрямом реформування публічного/державного управління в Україні з метою побудови спроможної сервісної та цифрової держави, яка забезпечує захист інтересів громадян на основі європейських стандартів й досвіду; європейській інтеграції.

Нами виокремлено такі тенденції щодо надання публічних адміністративних електронних послуг в Україні: 1) 2006–2008 рр. – початок формування системи надання адміністративних послуг (надання послуг у паперовому вигляді), оцифрування документів та започатковано створення баз даних громадян; 2) 2009–2013 рр. – упорядкування сфери адміністративних послуг та поширення застосування комп'ютерних технологій того часу для формування відповідей на запити громадян, продовження створення баз даних громадян; 3) 2014–2017 рр. – створення мережі центрів надання адміністративних послуг, прийняття концепції розвитку електронного урядування (2017 р.): модернізація публічних послуг; запровадження електронних послуг, у т.ч. адміністративних; 4) з 2018 р. – розвиток мережі ЦНАП, модернізація та цифровізація публічних послуг.

Вважаємо, що сьогодні Україна потребує довгострокової Стратегії цифровізації, яка б забезпечила системний підхід щодо цифровізації публічного управління, збалансовану і безпечну цифровізацію (інформаційну безпеку), доступність послуг (онлайн та офлайн), інтегроване й комфортне отримання послуг, дотримання правових стандартів публічних послуг.

#### Список використаних джерел:

1. Goncharuk N., Pyrohova Y., Suray I., Prokopenko L., Prudius L. Reformation Public Administration in Ukraine in the Context of European Integration: Current State, Problems and Priorities. *Economic Affairs*. 2023. Vol. 68. № 03. pp. 1613–1627 (SCOPUS). DOI: <http://dx.doi.org/10.46852/0424-2513.3.2023.27>.
2. Мінцифри: Кількість точок доступу до адміністративних послуг наближається до 3000. опубліковано 17 лютого 2022 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000> (дата звернення: 28.04.2024).
3. Конференція «Цифрова трансформація як каталізатор європейської інтеграції України»: результати співпраці з EU4DigitalUA. Прес-офіс Мінцифри, 15 березня 2024 р. URL:

- <https://thedigital.gov.ua/news/konferentsiya-tsifrova-transformatsiya-yak-katalizator-evropeyskoi-integratsii-ukraini-rezultati-spivpratsi-z-eu4digitalua> (дата звернення: 02.05.2024).
4. Сурай І.Г. Цифрова трансформація публічного управління: семантичний аналіз поняття. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2024. № 1. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.1.2>.
  5. Пархоменко-Куцевіл О.І. Системність реалізації адміністративних послуг як основа формування сервісної держави. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*. 2020. № 5 (11). С. 146–153.
  6. Пархоменко-Куцевіл О.І. Теоретичні аспекти забезпечення якості публічних послуг: світовий та національний досвід. *Наукові перспективи*. 2023. № 9. С. 168–178.
  7. Пархоменко-Куцевіл О.І. Запровадження цифровізації у процес забезпечення якості публічних послуг. *Наукові інновації та передові технології. Серія «Управління та адміністрування»*. 2024. № 2(30). С. 235–245.
  8. Маматова Т., Чикаренко О., Чикаренко І. Цифровізація публічних послуг: досвід Дніпропетровщини. *Аспекти публічного управління*. 2020. №8 (1). С. 98–102.
  9. Matveieva O., Mamatova T., Borodin Y., Gustafsson M., Wihlborg E., Kvitka S. Digital Government in Conditions of War: Governance Challenges and Revitalized Collaboration between Local Authorities and Civil Society in Provision of Public Services in Ukraine *Proceedings of the 57th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2024. P. 2002–2011.
  10. Skurat I., Sydorenko N., Astrashenok Y., Serenok A., Pokotylo T. Socio-economic impact of international technical assistance programs on the state of public and administrative services in the amalgamated hromadas of Ukraine. *Review of Economics and Finance*. 2022. № 20. P. 294–299. (SCOPUS).
  11. Маматова Т., Сидоренко Н. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління*. 2020. № 8(6). С. 164–177. <https://doi.org/10.15421/1520115>.
  12. Про адміністративні послуги. Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3> (дата звернення: 28.04.2024).
  13. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг. Закон України від 15 липня 2021 р. № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 28.04.2024).
  14. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 28.04.2024).
  15. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування ЦНАПів та удосконалення адміністративних послуг, що надаються в електронній формі. Закон України від 03 лист. 2020 р. № 2679. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text> (дата звернення: 28.04.2024).
  16. Про адміністративну процедуру. Закон України від 17.02.2022 р. №3475 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення: 28.04.2024).
  17. Чорний С.В. Поняття та перспективи розвитку цифровізації у сфері публічного управління. *Київський часопис права*. 2021. № 4. С. 224–229.
  18. Пігарев Ю., Костенюк Н. Діджиталізація публічного управління як чинник цифрової трансформації України. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. № 2(83). С. 92–96.
  19. Suray I., Hrazhevskaya N., Yakovenko L., Suprunenko S., Sabadosh H, Gerashchenko V. Transformation of Public administration in a Network Economy. *International Journal of Management*. 2020. Vol. 11. Is. 5. P. 108–119. (SCOPUS) DOI: 10.34218/IJM.11.5.2020.011.
  20. Пропозиції щодо окремих напрямів державної політики з цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг та ЦНАП. URL:



<https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/692/U-LEAD-Policy-Paper-onDigitalisation-2021.pdf> (дата звернення: 02.05.2024).

#### References:

1. Goncharuk, N. & Pyrohova, Y., & Suray, I., & Prokopenko, L. & Prudius, L. (2023). Reformation Public Administration in Ukraine in the Context of European Integration: Current State, Problems and Priorities. *Economic Affairs*, 68, 03, 1613–1627, September 2023 (SCOPUS). DOI: <http://dx.doi.org/10.46852/0424-2513.3.2023.27> [in English].
2. Mintsyfry: Kilkist tochok dostupu do administratyvnykh posluh nablyzhaetsia do 3000. opublikovano 17 liutoho 2022 r. [The Ministry of Digital Transformation of Ukraine: The number of access points to administrative services is approaching 3,000. Published on February 17, 2022]. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000> [in Ukrainian].
3. Konferentsiia «Tsyfrova transformatsiia yak katalizator yevropeiskoi intehratsii Ukrainy»: rezultaty spivpratsi z EU4DigitalUA. Pres-ofis Mintsyfry, 15 bereznia 2024 r. [Conference "Digital transformation as a catalyst for the European integration of Ukraine": results of cooperation with EU4DigitalUA. Press office of the Ministry of Digital, March 15, 2024]. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/konferentsiya-tsyfrova-transformatsiya-yak-katalizator-evropeyskoi-integratsii-ukraini-rezultati-spivpratsi-z-eu4digitalua> [in Ukrainian].
4. Surai, I.H. (2024). Tsyfrova transformatsiia publicnogo upravlinnia: semantychnyi analiz poniattia [Digital transformation of public administration: semantic analysis of the concept]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public administration: improvement and development*, 1. <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.1.2> [in Ukrainian].
5. Parkhomenko-Kutsevil, O.I. (2020). Systemnist realizatsii administratyvnykh posluh yak osnova formuvannia servisnoi derzhavy [Systematic implementation of administrative services as a basis for the formation of a service state]. *Ekspert: paradyhmy yurydychnykh nauk i derzhavnoho upravlinnia - Expert: paradigms of legal sciences and public administration*, 5 (11), 146–153 [in Ukrainian].
6. Parkhomenko-Kutsevil, O.I. (2023). Teoretychni aspekty zabezpechennia yakosti publichnykh posluh: svitovyi ta natsionalnyi dosvid [Theoretical aspects of ensuring the quality of public services: world and national experience. Scientific perspectives], *Naukovi perspektyvy – Scientific perspectives*, 9, 168–178 [in Ukrainian].
7. Parkhomenko-Kutsevil, O.I. (2024). Zaprovdzhennia tsyfrovizatsii u protses zabezpechennia yakosti publichnykh posluh [Introduction of digitalization in the process of ensuring the quality of public services]. *Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnolohii. Seriiia «Upravlinnia ta administruvannia» – Scientific innovations and advanced technologies. Management and Administration Series*, 2(30), 235–245 [in Ukrainian].
8. Mamatova, T. & Chykarenko, O. & Chykarenko, I. (2020). Tsyfrovizatsiia publichnykh posluh: dosvid Dnipropetrovshchyny [Digitization of public services: experience of Dnipropetrovsk region]. *Aspekty publicnogo upravlinnia - Aspects of public administration*, 8 (1), 98–102 [in Ukrainian].
9. Matveieva, O. & Mamatova, T. & Borodin, Y. & Gustafsson, M. & Wihlborg, E. & Kvitka S. (2024). Digital Government in Conditions of War: Governance Challenges and Revitalized Collaboration between Local Authorities and Civil Society in Provision of Public Services in Ukraine. *Proceedings of the 57th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2002–2011 [in English].
10. Skurat, I. & Sydorenko, N. & Astrashenok, Y. & Serenok, A. & Pokotylo T. (2022). Socio-economic impact of international technical assistance programs on the state of public and administrative services in the amalgamated hromadas of Ukraine. *Review of Economics and Finance*, 20, 294–299. Retrieved from <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85140768023&origin=inward&txGid=9f9fbfb99fd65dc7365a7e3458b9526> [in English].
11. Mamatova, T., & Sydorenko, N. (2020). Systema nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini: osoblyvosti normatyvno-pravovoho rehuliuвання [The system of providing administrative services in

- Ukraine: peculiarities of regulatory and legal regulation]. *Aspekty publichnoho upravlinnia - Aspects of public administration*, 8(6), 164–177. <https://doi.org/10.15421/1520115> [in Ukrainian].
12. Pro administrativni posluhy. Zakon Ukrainy vid 6 veresnia 2012 r. №5203-VI [About administrative services. Law of Ukraine from September 6 2012, №5203-VI]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3> [in Ukrainian].
  13. Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh. Zakon Ukrainy vid 15 lypnia 2021 r. № 1689-IX [On the peculiarities of providing public (electronic public) services. Law of Ukraine from July 15 2021, № 1689-IX]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> [in Ukrainian].
  14. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 20 veresnia 2017 r. № 649-r [On the approval of the Concept of the development of electronic governance in Ukraine. Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine from September 20 2017, № 649-r]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
  15. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo optymizatsii merezhi ta funktsionuvannia TsNAPiv ta udoskonalennia administrativnykh posluh, shcho nadaiutsia v elektronni formi. Zakon Ukrainy vid 03 lyst. 2020 r. № 2679 [On making changes to some legislative acts of Ukraine regarding the optimization of the network and the functioning of the TsNAPs and the improvement of administrative services provided in electronic form. The Law of Ukraine from November 03 2020, № 2679]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text> [in Ukrainian].
  16. Pro administrativnu protseduru. Zakon Ukrainy vid 17.02.2022 №3475 [About the administrative procedure. Law of Ukraine from February 17 2022, №3475]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> [in Ukrainian].
  17. Chorny, S.V. (2021). Poniattia ta perspektivy rozvytku tsyfrovizatsii u sferi publichnoho upravlinnia [Concepts and prospects for the development of digitalization in the field of public administration]. *Kyivskyi chasopys prava – Kyiv Journal of Law*, 4, 224–229 [in Ukrainian].
  18. Piharev, Yu. & Kosteniuk, N. Didzhitalizatsiia publichnoho upravlinnia yak chynnyk tsyfrovoy transformatsiy Ukrainy [Digitization of public administration as a factor of digital transformation of Ukraine]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia – Actual problems of public administration*, 2(83), 92–96 [in Ukrainian].
  19. Suray I., & Hrazhevska N., & Yakovenko L., & Suprunenko S., & Sabadosh H., & Gerashchenko V. (2020). Transformation of Public administration in a Network Economy. *International Journal of Management*, 11, Is. 5, May, 108–119. (SCOPUS) DOI: 10.34218/IJM.11.5.2020.011 [in English].
  20. Propozytsii shchodo okremykh napriamiv derzhavnoi polityky z tsyfrovoy transformatsii sfery nadannia administrativnykh posluh ta TsNAP [Proposals regarding individual directions of state policy on digital transformation of the sphere of administrative services and TsNAP]. *decentralization.gov.ua*. Retrieved from <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/692/U-LEAD-Policy-Paper-onDigitalisation-2021.pdf> [in Ukrainian].

Подано до редакції 2.05.24 р.

Прийнято до друку 4.06.24 р.