

УДК 004.8:352.07

DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2025-13-93-100>

Пасічник Василь, доктор наук з державного управління, доцент, доцент кафедри міжнародної інформації та кафедри публічного врядування Національного університету «Львівська політехніка»

Pasichnyk Vasyl, Doctor of Science in Public Administration, Associate Professor, Associate Professor of the Department of International Information and the Department of Public Administration at Lviv Polytechnic National University

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2447-2374>

Костюченко Юрій, студент кафедри міжнародної інформації Національного університету «Львівська політехніка»

Kostyuchenko Yurii, Student of the Department of International Information at Lviv Polytechnic National University

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-3427-9970>

ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ

PROSPECTS FOR IMPROVING THE QUALITY OF ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICES WITH THE HELP OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Анотація. У статті досліджуються трансформації у сфері надання адміністративних послуг в Україні крізь призму цифровізації та новітніх технологій. У статті розглянуто перспективу модернізації системи електронних адміністративних послуг шляхом впровадження інтелектуальних асистентів. Проаналізовано закордонні приклади успішного застосування штучного інтелекту в Естонії та Саудівській Аравії, які демонструють можливості автоматизації процесів, спрощення доступу до інформації, зменшення навантаження на державні установи та підвищення рівня задоволеності користувачів. Особливу увагу приділено проблематиці реєстрації фізичної особи-підприємця через портал «Дія», зокрема помилкам, що виникають через відсутність консультацій, складність вибору коду виду економічної діяльності та системи оподаткування. Зазначено, що цифровізація адміністративних послуг є критично важливою для забезпечення доступу громадян до державного сервісу. Запровадження електронних послуг в Україні значно покращило якість взаємодії між державою та громадянами, але залишаються суттєві проблеми, пов'язані зі складністю використання сервісів та відсутністю персоналізованої підтримки. Проблема реєстрації фізичних осіб-підприємців через портал «Дія» є показовим прикладом типових труднощів, з якими стикаються користувачі електронних адміністративних послуг, зокрема юридичних і технічних. Рекомендовано: впровадити інтелектуальних асистентів у сфері електронних адміністративних послуг, які надаватимуть персоналізовану консультацію, допомагатимуть із заповненням форм і автоматизуватимуть рутинні процеси; інтегрувати ШІ-асистентів із державними реєстрами, щоб забезпечити коректне автозаповнення документів, перевірку даних та зменшення кількості помилок при подачі заяв; здійснювати постійний аналіз поведінки користувачів за допомогою систем ШІ для вдосконалення інтерфейсів та виявлення проблемних етапів у наданні послуг. Реалізація зазначених рекомендацій сприятиме підвищенню якості електронних послуг, зниженню адміністративного навантаження, формуванню ефективної та сервісно орієнтованої держави.

Ключові слова: адміністративні послуги, цифровізація, штучний інтелект, Дія, good governance, електронне врядування, інтелектуальний асистент, чат-бот, ШІ-асистент.

Abstract. The article examines transformations in the provision of administrative services in Ukraine through the prism of digitalization and new technologies. The article considers the prospects for modernizing the system of electronic administrative services through the introduction of intelligent assistants. Foreign examples of successful application of artificial intelligence in Estonia and Saudi Arabia are analyzed, which demonstrate the possibilities of automating processes, simplifying access to information, reducing the burden on state institutions, and increasing user satisfaction. Special attention is paid to the issue of registering an individual entrepreneur through the «Diya» portal, in particular, errors that arise due to the lack of consultations, the complexity of choosing a code for the type of economic activity, and the taxation system. The authors note that the digitalization of administrative services is critically important for ensuring citizens' access to public services. The introduction of electronic services in Ukraine has significantly improved the quality of interaction between the state and citizens, but significant problems remain related to the complexity of using services and the lack of personalized support. The problem of registering individual entrepreneurs through the «Diya» portal is a prime example of typical difficulties faced by users of electronic administrative services, including legal and technical ones. The authors recommended: introducing intelligent assistants in the field of electronic administrative services that will provide personalized advice, help with filling out forms, and automate routine processes; integrating AI assistants with state registers to ensure correct auto-filling of documents, data verification, and reducing the number of errors when submitting applications; conducting constant analysis of user behavior using AI systems to improve interfaces and identify problematic stages in the provision of services. The implementation of these recommendations will contribute to improving the quality of electronic services, reducing the administrative burden, and forming an effective and service-oriented state.

Keywords: administrative services, digitalization, artificial intelligence, Diia, good governance, e-governance, intelligent assistant, chatbot, AI-assistant.

Постановка проблеми. Незважаючи на значний прогрес у створенні електронних сервісів, зокрема платформи «Дія», якість багатьох електронних адміністративних послуг залишається недостатньо високою. Користувачі стикаються з проблемами на різних етапах отримання послуг: від заплутаних інтерфейсів та відсутності підтримки до складності в розумінні юридичних і процедурних вимог. Особливо гостро ці труднощі проявляються у процесах, що мають юридичні наслідки, наприклад, у реєстрації бізнесу. У цьому контексті постає потреба в переосмисленні підходів до надання електронних адміністративних послуг. Використання технологій ШІ, зокрема інтелектуальних асистентів, чат-ботів, систем автоматизованого заповнення форм та аналітики користувацьких даних, відкриває нові можливості для підвищення якості, персоналізації та безпеки таких послуг. Однак впровадження ШІ у цю сферу потребує ґрунтовного аналізу як технічних, так і правових аспектів. Таким чином, актуальним стає наукове дослідження перспектив впровадження ШІ для вдосконалення електронних адміністративних послуг як одного з ключових елементів побудови сервісної, прозорої та ефективної держави.

Аналіз останніх досліджень. Питання використання штучного інтелекту для надання адміністративних послуг в Україні є предметом дослідження широкого кола науковців. Наприклад, Д. Ковальчук, А. Кундій та О. Соловйова вивчали особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану в Україні, акцентуючи увагу на викликах, що постали перед державою через повномасштабне вторгнення та на необхідності адаптації сервісів до нових умов. О. Берназюк аналізував поняття адміністративних електронних послуг і визначив ключові умови для їх ефективного впровадження в Україні, зосередившись на правових, технічних та організаційних аспектах. Н. Сидоренко досліджувала процеси діджиталізації у сфері надання електронних адміністративних послуг, розкриваючи переваги цифрових сервісів для громадян та органів влади, а також окреслюючи основні проблеми, що потребують вирішення. М. Бабики та А. Краковська зосередили увагу на проблемах і перспективах розвитку цифровізації адміністративних послуг в Україні, досліджуючи як існуючі виклики, так і потенціал новітніх технологій для удосконалення

якості надання державних сервісів. Однак, попри загальну наукову активність, конкретні шляхи вдосконалення якості електронних адміністративних послуг за допомогою штучного інтелекту ще не розроблені.

Мета дослідження. Метою статті є дослідження перспектив вдосконалення якості електронних адміністративних послуг за допомогою штучного інтелекту.

Виклад основного матеріалу. Важливість добре налагодженої системи надання адміністративних послуг для забезпечення реалізації прав людини яскраво було продемонстровано в умовах впровадженого на території України карантину у зв'язку з загрозою поширення COVID-19. Черговим викликом для сфери адміністративних послуг стало російське повномасштабне вторгнення 24 лютого 2022 р. і, як наслідок, впровадження воєнного стану [1].

Під час пандемії COVID-19 прямий фізичний доступ громадян до державних установ був суттєво обмежений з міркувань безпеки та здоров'я. Водночас потреба в отриманні адміністративних послуг нікуди не зникла: люди продовжували народжувати дітей, змінювати місце проживання, потребувати соціальної допомоги тощо. У таких умовах цифровізація держави стала не просто важливою, а необхідною складовою її нормального функціонування.

Згодом в умовах війни мільйони людей опинилися в ситуації, коли потребували швидкого доступу до адміністративних послуг: оформлення статусу внутрішньо переміщеної особи, виплат, довідок, реєстрації дітей, поновлення документів, зміни місця проживання. У багатьох випадках ЦНАПи були зруйновані або недоступні, і лише завдяки цифровій інфраструктурі вдалося уникнути колапсу. Запровадження воєнного стану ускладнило адміністрування, але водночас змусило державу шукати ще швидші, ефективніші та безпечніші способи надання послуг.

Зараз в Україні електронними адміністративними послугами користується більшість громадян. Так, дослідження Київського міжнародного інституту соціології (далі – KMIC), проведене у 2024 р. вказує: 55% респондентів відповіли, що протягом останнього року користувалися принаймні певними державними електронними послугами [2].

Ця тенденція є позитивною, оскільки переведення адміністративних послуг в електронну форму спрощує процес їх отримання та ліквідує корупційні схеми, пов'язані з їх наданням [3].

Окрім того, вдосконалення якості електронних адміністративних послуг є одним із ключових чинників поступової інтеграції України до європейського правового, соціального та інституційного простору [4].

Надання публічних послуг у зручному, безпечному та доступному електронному форматі свідчить про спроможність держави відповідати європейським стандартам сервісності, боротьби з корупцією, рівного доступу до прав і процедур. Це важлива складова реалізації принципу *good governance* (доброго врядування), який є основою демократичних інституцій Європейського Союзу (далі – ЄС).

Ключовою умовою побудови сервісної держави є здатність забезпечити кожного громадянина, підприємця та громадську організацію адміністративними послугами високої якості. При цьому слід дотримуватися принципу рівності, за яким якість послуг не залежить від особи або її місця перебування. Рівень відмов у наданні послуг має бути мінімальним, а доступність – максимальною. Саме цифровізація, що сприяє ефективній взаємодії між користувачами та інтернет-технологіями, створює умови для реалізації цих основних принципів сервісної держави [5].

Крім того, якісні електронні послуги створюють підґрунтя для економічної інтеграції з європейським ринком. Вони сприяють полегшенню ведення бізнесу, прискоренню адміністративних процедур, підвищенню правової визначеності та довіри до інституцій. У перспективі це спрощує взаємодію українських підприємств із партнерами з ЄС, знижує бар'єри для інвесторів.

Підвищення якості надання адміністративних послуг є критично важливим кроком для розвитку сучасної, ефективної та довірливої взаємодії між державою та громадянами. Чим кращими стають послуги, тим більше людей готові ними користуватися. Це, так само, створює ланцюгову реакцію позитивних змін не лише у сфері державного управління, а й у суспільстві загалом. Коли послуги подаються у доступній, зрозумілій і швидкій формі, громадяни не лише

активніше ними користуються, але й починають сприймати державу як сучасну структуру, яка працює в їхніх інтересах. Це підвищує рівень довіри до інституцій, що особливо важливо в умовах посткризового та повоєнного відновлення.

Крім того, чим більше людей користуються адміністративними послугами, тим повніша й точніша інформація накопичується в електронних реєстрах. Це дає змогу державі ухвалювати обґрунтовані рішення, виявляти реальні потреби населення, прогнозувати навантаження на соціальні програми та оптимізувати ресурси.

Очевидно, що для залучення більшої кількості людей до користування саме електронним форматом надання адміністративних послуг важливим є покращення зручності їх отримання.

Напрямок подальшого вдосконалення якості електронних адміністративних послуг можна окреслити тими ознаками, які користувачі цих послуг вважають найважливішими. Наприклад, респонденти згаданого вище дослідження KMIC до таких ознак відносять: наявність номеру телефону, за яким можна звернутися у разі виникнення проблем; короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови; зрозумілий дизайн, великий шрифт; захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних; доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису; онлайн-чат із можливістю негайно поставити запитання консультантам; якомога менше переходів із однієї сторінки на іншу; доступ до послуги без реєстрації або з мінімальною верифікацією на кшталт коду в СМС; функція збереження даних у чернетці без необхідності щоразу заповнювати з нуля; відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій; секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями; можливість відстежувати прогрес виконання заявки; можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо) [2].

Реалізацію деяких з вище критеріїв якості електронних адміністративних послуг можна забезпечити за допомогою ШІ. Така практика є поширеною у державах з високим рівнем електронного урядування.

Наприклад, у Саудівській Аравії функціонує електронний портал, що пропонує населенню віртуальних консультантів на основі ШІ, які покликані спростити користування численними послугами уряду. Ці чат-боти, інтегровані в різні розділи portalу, можуть направляти громадян крізь складні бюрократичні процедури: від подачі заяв на державні пільги до отримання дозволів або довідок. Наприклад, користувач може запитати: «Як подати заявку на субсидію на житло?» або «Які документи потрібні для отримання паспорта?», а ШІ-асистент видасть поетапну інструкцію, посилання на електронні форми та відповіді на типові запитання. Чат-бот доступний 24/7, що особливо цінно з огляду на завантаженість чиновників. Таке рішення дозволило зменшити кількість особистих візитів до установ і телефонних дзвінків, тому що тепер багато питань вирішуються онлайн у кілька кліків [6].

Яскравим прикладом застосування ШІ є й естонська мережа віртуальних асистентів *Bürokratt*, яка об'єднує публічні та приватні цифрові сервіси в єдину мережу, доступну через одного віртуального асистента. *Bürokratt* забезпечує персоналізований доступ до понад 3 000 державних послуг, таких як подання заяв, оплата штрафів, оновлення документів або навіть подання позовів. Користувачі можуть спілкуватися з системою через чат, SMS, електронну пошту, телефон або голосового асистента, що робить її доступною 24/7 без необхідності відвідувати державні установи. *Bürokratt* не лише спрощує доступ до державних послуг, а й активно знижує адміністративне навантаження на органи влади. Віртуальний асистент автоматизує рутинні завдання, такі як прийом заявок або обробка запитів, що дозволяє державним установам зосередитися на більш складних питаннях. Система також враховує потреби людей з обмеженими можливостями, надаючи доступ до послуг через жестову мову та адаптуючи інтерфейс для користувачів з порушеннями слуху або зору [7].

Цими прикладами може послуговуватись й Україна. Розглянемо перспективу використання ШІ для покращення якості надання адміністративних послуг на прикладі такої послуги як державна реєстрація фізичної особи-підприємця (далі – ФОП).

У 2024 р. українці відкрили 193 тис ФОПів, тобто коло суб'єктів звернень для отримання цієї послуги є дуже широким, що підвищує актуальність її модернізації [8].

Відразу варто зазначити, що з березня 2020 р. в Україні стала доступною послуга реєстрації фізичної особи-підприємця саме у електронному форматі через портал «Дія» [9].

Попри зручність та швидкість, реєстрація ФОП через «Дію» має низку суттєвих недоліків, які можуть створити проблеми для майбутніх підприємців як на етапі реєстрації, так і в подальшій діяльності.

Однією з найбільших проблем є відсутність кваліфікованої консультації на етапі реєстрації. Можливість без залучення юристів створити ФОП за допомогою «Дії» приваблює багатьох майбутніх підприємців, але на практиці процес реєстрації видається зовсім не таким простим, як здавалося. Користувачі залишаються сам на сам зі складними питаннями вибору системи оподаткування, видів економічної діяльності та інших юридичних нюансів, не розуміючи довгострокових наслідків своїх рішень.

Складності з вибором оптимальної системи оподаткування створюють довгострокові фінансові ризики. Підприємці, не маючи достатніх знань у сфері оподаткування, можуть обрати невигідну для свого бізнесу систему, що в майбутньому призведе до переплати податків або порушення податкового законодавства.

Відсутність персоналізованих рекомендацій щодо специфіки конкретного виду діяльності залишає підприємців без важливої інформації про ліцензування, дозволи, обов'язкову звітність та інші регуляторні вимоги, характерні для їхньої сфери бізнесу.

Неправильний вибір КВЕД, чи системи оподаткування, відносять до найбільш поширених проблем при державній реєстрації фізичної особи-підприємця. Окрім того, у процесі реєстрації часто користувачі помилково вносять інформацію про персональні дані [10].

Обмежені можливості для виправлення помилок після реєстрації створюють додаткові витрати часу та коштів. Наприклад, внесення змін щодо прізвища, ім'я та по-батькові чи адреси місця реєстрації є платною послугою [11].

Для запобігання цим труднощам можна впровадити інтелектуального помічника, який допомагатиме користувачу швидко та правильно зареєструвати себе як підприємця.

В основі такого інтелектуального помічника може виступити мовна модель, здатна розпізнавати наміри користувача за його запитом, аналізувати його відповіді та пропонувати найкращі варіанти ведення діяльності.

Наприклад, користувач може звернутися до сервісу з простим запитом: «Я хочу працювати як дизайнер-фрілансер і отримувати оплату з-за кордону». ШІ-асистент може розпізнати суть звернення, запропонувати найбільш релевантні КВЕДи, пояснити, як саме працює оподаткування для такої моделі доходу і повідомити про юридичні нюанси, які можуть виникнути, наприклад, потребу в валютному рахунку або особливості співпраці з нерезидентами.

Також такий сервіс на основі ШІ технологічно здатен заповнити необхідні документи, використавши особисті дані користувача з державних реєстрів (за згодою користувача). Документи, які користувач може завантажити вручну, ШІ може обробити за допомогою технології розпізнавання тексту Optical Character Recognition (далі – OCR). Усі ці дії можуть відбуватися у формі діалогу, щоб користувач не мав справи з громіздкими формами, чи незрозумілими інструкціями.

Коли користувач завантажить скан або фотографію документів, наприклад, паспорта, то ШІ-асистент зможе виділити ключові поля: прізвище, ім'я, по-батькові, серія і номер паспорта, дата народження, а також перевірити, чи відповідає надана інформація тій, що була введена або підтягнута з державних реєстрів. Якщо є розбіжності, ШІ-асистент зможе надати користувачу зрозуміле пояснення, яку саме частину потрібно перевірити або виправити. Такий підхід здатен мінімізувати ймовірність помилок, які могли б стати підставою для відмови у реєстрації.

На основі отриманих даних ШІ-асистент може самостійно заповнити заяву на реєстрацію ФОП відповідно до формальних вимог та надати користувачу згенерований документ для попереднього перегляду.

У випадку, якщо користувач має електронний підпис, система одразу може запропонувати підписати документи онлайн. Якщо ж підпису немає, сервіс може надати покрокову інструкцію щодо того, як отримати кваліфікований електронний підпис.

Отже, ШІ-асистент можна побудувати так, щоб він був максимально сумісним з іншою цифровою інфраструктурою. Основними каналами взаємодії можуть бути офіційні API (Application Programming Interface) державних структур. Наприклад, через «Дію» ШІ-асистент зможе реалізовувати ідентифікацію користувача, підтвердження особи, отримання деяких персональних даних, а також подачу запиту на підпис документів. Інтеграція з Єдиним державним реєстром юридичних та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань дозволить перевіряти статуси ФОП, отримувати інформацію про вже існуючі реєстрації, подавати нові заявки на внесення даних. Також у системі можна застосувати зовнішні сервіси: OCR для розпізнавання документів (наприклад, Google Cloud Vision) та мовну модель ШІ для підтримки діалогів і генерації текстів документів (на базі GPT або подібного).

З огляду на роботу з персональними та юридично значущими даними важливим у цьому контексті є питання безпеки інформації. Всі дані, які вводить користувач, можуть передаватись зашифрованими каналами (Transport Layer Security), а тимчасове збереження документів може здійснюватись у зашифрованій формі (наприклад, за допомогою алгоритму AES-256). Система не зберігатиме особисті документи без згоди користувача, а всі операції, які передбачають доступ до державних або банківських ресурсів, вимагатимуть двофакторної аутентифікації, наприклад, через BankID або Дія ID.

Окрім того, моніторинг та аналітика якості послуг на основі ШІ дозволять постійно вдосконалювати процес реєстрації. Системи можуть аналізувати відгуки користувачів, виявляти найбільш проблемні етапи процедури та автоматично генерувати рекомендації щодо покращень.

ШІ здатний відстежувати та аналізувати інформацію про використання електронних порталів для надання адміністративних послуг. Такий аналіз дозволить виявити конкретні недоліки у процесі, наприклад, якщо більшість заявників витрачають надмірно багато часу на заповнення певної форми, це може свідчити про її незрозумілість або технічні проблеми з інтерфейсом.

Аналіз поведінкових патернів користувачів допоможе зрозуміти, як люди насправді взаємодіють зі системою. ШІ може відстежувати, скільки разів користувачі повертаються до попередніх кроків, які помилки найчастіше повторюються, на яких етапах люди звертаються за допомогою до підтримки. Ця інформація надзвичайно цінна для оптимізації користувацького інтерфейсу та покращення логіки процесу.

ШІ може аналізувати текстові коментарі та відгуки, ключові теми скарг та пропозицій, навіть якщо вони сформульовані не зовсім чітко, автоматично визначати їх пріоритетність та групувати схожі проблеми для комплексного вирішення.

Така аналітика дозволяє не лише реагувати на проблеми, але й передбачати їх виникнення. ШІ може аналізувати тенденції в даних про помилки, час обробки заяв, завантаженість системи та інші метрики, щоб прогнозувати потенційні проблеми до їх появи. Наприклад, система може передбачити, що зі зростанням кількості заяв певного типу збільшиться навантаження на конкретний модуль системи і заздалегідь рекомендувати масштабування ресурсів.

Крім того, автоматизоване тестування на основі ШІ може дозволити постійно експериментувати з різними варіантами інтерфейсу, процедур та алгоритмів обробки. Система може самостійно створювати варіації форм, послідовності кроків або способів подання інформації, тестувати їх на різних групах користувачів та автоматично визначати найбільш ефективні рішення на основі конверсії, часу виконання та задоволеності користувачів.

Системи машинного навчання можуть аналізувати успішні та неуспішні спроби реєстрації, виявляючи фактори, що впливають на результат. Це допомагатиме створювати більш інтелектуальні системи валідації, які зможуть попереджати користувачів про потенційні проблеми на ранніх етапах процесу, а не після подання всіх документів.

Висновки і рекомендації. Проведене дослідження дозволило зробити висновки, що цифровізація адміністративних послуг є критично важливою для забезпечення доступу громадян до державного сервісу. Запровадження електронних послуг в Україні значно покращило якість взаємодії між державою та громадянами, але залишаються суттєві проблеми, пов'язані зі складністю використання сервісів та відсутністю персоналізованої підтримки. Проблема реєстрації фізичних осіб-підприємців через портал «Дія» є показовим прикладом типових труднощів, з якими стикаються користувачі електронних адміністративних послуг, зокрема юридичних і технічних.

З огляду на зазначене вище, рекомендовано:

- впровадити інтелектуальних асистентів у сфері електронних адміністративних послуг, які надаватимуть персоналізовану консультацію, допомагатимуть із заповненням форм і автоматизуватимуть рутинні процеси;
- інтегрувати ШІ-асистентів із державними реєстрами, щоб забезпечити коректне автозаповнення документів, перевірку даних та зменшення кількості помилок при подачі заяв;
- здійснювати постійний аналіз поведінки користувачів за допомогою систем ШІ для вдосконалення інтерфейсів та виявлення проблемних етапів у наданні послуг.

Реалізація зазначених рекомендацій сприятиме підвищенню якості електронних послуг, зниженню адміністративного навантаження, формуванню ефективної та сервісно орієнтованої держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Соловійова О.М., Ковальчук Д.Р., Кундій А.Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 5. URL: lsei.org.ua/5_2022/99.pdf (дата звернення: 15.06.2025).
2. Аналітичний звіт «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг у 2024 році» за результатами соціологічного дослідження Київського міжнародного інституту соціології. *Офіційний вебсайт ПРООН в Україні*. 2025. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2024-rotsi> (дата звернення: 15.06.2025).
3. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 5. URL: pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf (дата звернення: 15.06.2025).
4. Сидоренко Н.О. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. № 4. URL: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/93/84> (дата звернення: 15.06.2025).
5. Краковська А.Є., Бабик М.К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2022. №70. URL: visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/258976/255701 (дата звернення: 15.06.2025).
6. Esposito M. Around the Globe, Governments Lean into AI. *The Atlantic*. 2023. URL: <https://www.theatlantic.com/sponsored/google/governments-ai/3969/#:~:text=This%20commitment%20is%20evident%20in,robust%20ICT%20infrastructure%2C%20Haji%20says> (дата звернення: 15.06.2025).
7. Bürokratt: Personalised Public Services. *Official website of the Information System Authority of Estonia*. URL: <https://www.ria.ee/en/state-information-system/personal-services/burokratt> (дата звернення: 15.06.2025).
8. Калашник П. У 2024-му українці відкрили 193 000 ФОПів. Серед нових підприємців рекордна кількість жінок – 60%. *Forbes*. 2024. URL: <https://forbes.ua/news/u-2024-mu-ukraintsi-vidkrili-193-000-fopiv-sered-novikh-pidpriemtsiv-rekordna-kilkist-zhinok-60-02092024-23360> (дата звернення: 15.06.2025).
9. Кульбачний О. В Україні поновили автоматичну реєстрацію ФОП через «Дію». *Forbes*. 2022. URL: https://forbes.ua/news/v-ukraini-ponovili-avtomatichnu-reestratsiyu-fop-cherez-diyu-28032022-5098?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 15.06.2025).
10. Які проблеми можуть виникнути при відкритті ФОП. *Вільне радіо*. 2025. URL: <https://freeradio.com.ua/yaki-problemy-mozhut-vynyknuty-pri-vidkrytti-fop/> (дата звернення: 15.06.2025).
11. Внесення змін про ФОП. *Дія*. URL: <https://diia.gov.ua/services/zminennya-danih-fop> (дата звернення: 15.06.2025).

REFERENCES

1. Soloviova, O.M., Kovalchuk, D.R., & Kundii, A.Iu. (2022). Administratyvni posluhy v umovakh voiennoho stanu v Ukraini [Administrative services under martial law in Ukraine]. *Yurydychny naukovyi elektronnyi zhurnal – Legal Scientific Electronic Journal*, 5. Retrieved from lsei.org.ua/5_2022/99.pdf [in Ukrainian].

2. Analytichniy zvit «Dumky i pohliady naselennia Ukrainy shchodo derzhavnykh elektronnykh posluh u 2024 rotsi» za rezultatamy sotsiologichnoho doslidzhennia Kyivskoho mizhnarodnoho instytutu sotsiologii (2025) [Analytical report “Opinions and views of the Ukrainian population on public electronic services in 2024” based on the results of a sociological study by the Kyiv International Institute of Sociology]. Ofitsiyniy vebсайт PROON v Ukraini. www.undp.org. Retrieved from <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analytichniy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2024-rotsi> [in Ukrainian].
3. Bernaziuk, O. (2019). Administratyvni elektronni posluhy: poniattia ta umovy vprovadzhennia v Ukraini [Administrative electronic services: concept and conditions for implementation in Ukraine]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo – Entrepreneurship, Economy and Law*, 5. Retrieved from pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf [in Ukrainian].
4. Sydorenko, N.O. (2021). Didzhytalizatsiia: elektronni administratyvni posluhy [Administrative electronic services: concept and conditions for implementation in Ukraine]. *Dniprovskiyi naukoviy chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava – Entrepreneurship, Economy and Law*, 4. Retrieved from <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/93/84> [in Ukrainian].
5. Krakovska, A.Ye., Babyk, M.K. (2022). Tsyfroviizatsiia 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. Retrieved from visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/258976/255701 [in Ukrainian].
6. Esposito, M. (2023). Around the Globe, Governments Lean into AI. *The Atlantic*. www.theatlantic.com. Retrieved from <https://www.theatlantic.com/sponsored/google/governments-ai/3969/#~:text=This%20commitment%20is%20evident%20in,robust%20ICT%20infrastructure%2C%20Haji%20says> [in English].
7. Bürokratt: Personalised Public Services. Official website of the Information System Authority of Estonia. www.ria.ee. Retrieved from <https://www.ria.ee/en/state-information-system/personal-services/burokratt> [in English].
8. Kalashnyk, P. (2024). U 2024-mu ukraintsi vidkryly 193 000 FOPiv. Sered novykh pidpriemtsiv rekordna kilkist zhinok – 60%. [Ukrainians opened 193,000 sole proprietorships. Among the new entrepreneurs, there was a record number of women—60%]. *Forbes*. Retrieved from <https://forbes.ua/news/u-2024-mu-ukraintsi-vidkrili-193-000-fopiv-sered-novykh-pidpriemtsiv-rekordna-kilkist-zhinok-60-02092024-23360> [in Ukrainian].
9. Kulbachnyi, O.V. (2022). Ukraini ponovyly avtomatychnu reiestratsiiu FOP cherez «Diiu» [Ukraine has resumed automatic registration of sole proprietorships through “Diiu”]. *Forbes*. Retrieved from https://forbes.ua/news/v-ukraini-ponovili-avtomatichnu-reiestratsiyu-fop-cherez-diyu-28032022-5098?utm_source=chatgpt.com [in Ukrainian].
10. Yaki problemy mozhut vynyknuty pry vidkrytti FOP (2025) [What problems may arise when opening an individual entrepreneur]. *Vilne radio – Free Radio*. freeradio.com.ua. Retrieved from <https://freeradio.com.ua/yaki-problemy-mozhut-vynyknuty-pry-vidkrytti-fop/> [in Ukrainian].
11. Vnesennia zmin pro FOP [Making changes to an individual entrepreneur]. diia.gov.ua. Retrieved from <https://diia.gov.ua/services/zminennya-danih-fop> [in Ukrainian].

Подано до редакції 16.06.25 р.
Прийнято до друку 17.07.25 р.