

*Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).
Спеціальність – 281.
Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 7.*

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.7.10>

УДК 35.078

С. Л. Прокопенко,

*к. і. н., провідний інспектор департаменту цифрової трансформації,
інформаційних технологій та електронного урядування,
Дніпропетровська обласна військова адміністрація
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6273-6959>*

**ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ВИКЛИКИ ТА ШЛЯХИ ЇХ
ПОДОЛАННЯ**

S. Prokopenko,

*PhD in Historical Sciences, Leading Inspector of the Department of Digital
Transformation, Information Technology and E-Governance,
Dnipropetrovsk Regional Military Administration*

**CREATING AN EFFECTIVE SYSTEM OF ADMINISTRATIVE
SERVICES: CHALLENGES AND WAYS TO OVERCOME THEM**

Стрімкий суспільний розвиток та глобальна цифровізація соціально-економічних процесів на тлі євроінтеграційного курсу поступу України вимагають особливої уваги до проблематики трансформації системи надання адмінпослуг. Формування ефективної стратегії публічності

досягається на сьогодні залученням сучасних технологічних можливостей, зокрема, цифровізації управлінських процесів та залучення інструментарію штучного інтелекту. У статті аналізується механізм формування ефективної системи надання адміністративних послуг та шляхи його вдосконалення в нинішніх умовах. Визначено пріоритетні завдання, що постають перед Україною в межах стратегії децентралізації адміністративних послуг. Окреслено очікувану результативність реалізації стратегії вдосконалення системи надання адмінпослуг, зокрема, підвищення рівня якості виконання управлінських функцій. У процесі дослідження було встановлено, що цифрова оптимізація управлінської парадигми позиціонується обов'язковою компонентною процесу формування ефективної системи реалізації адміністративних послуг. Проаналізовано перспективи залучення інноваційних можливостей хмарних технологій та штучного інтелекту. Доведено, що сучасні діджитал-інструменти формують варіативні передумови для спрощення процесів збору, акумуляції, аналітики управлінської інформації та нівелювання ризиків та викликів, дотичних до імплементації технологій хмарних обчислень та штучного інтелекту в регіональну управлінську парадигму. Визначено, що імплементація цифрових технологій до системи надання адмінпослуг дозволяє значно підвищити точність та ефективність управлінських рішень. Встановлено, що активне використання дистанційних форм комунікації та використання діджитал-інструментарію визначає потребу в формуванні новітніх стратегій захисту інформаційних даних. Серед характерних передумов ефективної реалізації системи надання адмінпослуг в сучасних умовах цифровізації, з метою подолання існуючих дотичних викликів, виділено необхідність відповідності ресурсного забезпечення та готовність суспільства до адаптивної динаміки.

Rapid social development and global digitalization of socio-economic processes against the backdrop of Ukraine's European integration course require

special attention to the transformation of the administrative service delivery system. Today, the formation of an effective publicity strategy is achieved through the use of modern technological capabilities, in particular, the digitalization of management processes and the use of artificial intelligence tools. The article analyzes the mechanism of formation of an effective system of administrative services and the ways of its improvement in the current conditions. The author identifies the priority tasks facing Ukraine within the framework of the strategy of decentralization of administrative services. The expected effectiveness of the implementation of the strategy for improving the system of administrative services, in particular, improving the quality of administrative functions, is outlined. The study found that digital optimization of the managerial paradigm is positioned as a mandatory component of the process of forming an effective administrative service delivery system. The prospects for attracting innovative capabilities of cloud technologies and artificial intelligence are analyzed. It is proved that modern digital tools form variable prerequisites for simplifying the processes of collecting, accumulating, analyzing management information and mitigating risks and challenges related to the implementation of cloud computing and artificial intelligence technologies in the regional management paradigm. It is determined that the introduction of digital technologies into the administrative service delivery system can significantly improve the accuracy and efficiency of management decisions. It is established that the active use of remote forms of communication and the use of digital tools determines the need to formulate the latest strategies for protecting information data. Among the characteristic prerequisites for the effective implementation of the administrative service delivery system in the current conditions of digitalization, in order to overcome the existing challenges, the author highlights the need for adequate resource provision and the readiness of society for adaptive dynamics.

Ключові слова: публічне управління, система надання адміністративних послуг, органи державної влади, ефективність, трансформації, інноваційні технології, місцеве самоврядування.

Keywords: public administration, administrative service delivery system, public authorities, efficiency, transformation, innovative technologies, local self-government.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Проблематика формування ефективної системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації позиціонується актуальною та викликає неабиякий інтерес як серед науковців, так і практиків. У окресленому концепті важливим вбачається дослідження потенціалу вдосконалення механізму реалізації системи послуг, за умов розширення функціоналу та повноважень місцевого самоврядування та глобальної цифровізації суспільних процесів.

Процеси інтеграції міжнародної спільноти до діджиталізованого середовища передбачають глобальну економічну, культурну та політичну синергію, що формує систему взаємозв'язків та взаємозалежностей. При цьому, неодмінним наслідком виступає трансформація управлінської парадигми, децентралізація управлінських процесів, зростання ролі інноваційних технологій, адже сучасна концепція публічного управління вимагає відповідності актуальним вимогам цифровізації суспільних процесів.

Системний підхід щодо діджиталізації основних напрямків публічного управління об'єднує концепти економічного розвитку, інноваційно-інвестиційної діяльності та соціальної трансформації. Для формування ефективної системи надання адміністративних послуг на сьогодні необхідно зважати на пріоритетність максимального використання інноваційних технологій та інструментарію діджитал-оптимізації, що визначає пріоритетну актуальність тематики дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню проблематики формування ефективної системи адміністративних послуг, а також активної децентралізації в Україні присвячені роботи численних сучасних дослідників у міждисциплінарному концепті. Серед вчених, напрацювання яких заслуговують особливої уваги, варто виділити А. Гірман та ін. [1], Т. Булковський та ін. [2], А. Гринько [3], Д. Записний та ін. [4]. Особливості формування стратегії оптимізації системи надання адмінпослуг описані у працях К. Пастух [5], S. Chausovska [6], А. Чечель, Р. Омелянович [7], А. Voytenko, М. Plotnikova, О. Buluy [8], А. Merzlyak, V. Boklag, Y. Vikhort [9].

Суттєвий внесок у вдосконалення парадигми регіонального публічного менеджменту в концепті цифровізації реалізований науковцями О. Krasivskyi [10], V. Shmyhelskyi [11], Р. Esposito, S. Dicorato [12], М. Bisongo [13]. Водночас вчені А. Massey [14], L. Meuleman [15] переконують, що потенціал парадигми розвитку територіальних громад в аспекті діджиталізації та публічності вповні може реалізуватись лише за умови стабілізації основних соціально-економічних та політичних чинників впливу.

Не зважаючи на суттєві напрацювання авторів, проблема формування ефективного механізму надання адмінпослуг вимагає деталізації та розширеного дослідження. Науково-методологічним базисом досліджуваної проблематики вбачаються результати напрацювань щодо публічного управління територіальними громадами в умовах сталого розвитку та адаптивної трансформації суспільних процесів у напрямку інноваційних технологій.

Мета статті (постановка завдання). Метою дослідження є аналіз аспектів формування ефективної системи надання адміністративних послуг у концепті викликів сучасності, а також пошук шляхів їх нівелювання.

Виклад основного матеріалу дослідження. В Україні наразі реалізовується низка реформ, що має на меті успішну реалізацію концепції публічного управління та адміністрування. Найбільш ефективною

стратегією, при цьому, позиціонується поєднання управлінських процесів з можливостями саморегуляції суспільства з залученням інструментарію інноваційних технологій. Наразі актуальним стає пошук ефективної моделі цифровізації процесів публічного управління в умовах сталого розвитку, котра створить можливості для підвищення ефективності надання адмінпослуг та інтенсифікації ролі місцевого розвитку.

Процес формування та розвитку системи надання адмінпослуг в Україні базувався на принципах децентралізації та модернізації процесу у двох основних напрямках:

- оптимізації процесу взаємодії між органами публічного управління та споживачами послуг;
- спрощення процедури надання адміністративних послуг шляхом цифрової оптимізації процесів.

Цей процес розпочався у 1991 році та зазнав значного прориву в 2014 році, з початком активної фази реформи децентралізації, що спрямований на створення ефективних, самостійних та відповідальних громад, які здатні самостійно вирішувати свої питання та розвивати свій потенціал.

Формування розгалуженої мережі ЦНАП для реалізації першочергових потреб об'єднаних громад у форматі «прозорих офісів», що синергізують в собі функціонал різних управлінських структур в концепті надання адміністративних послуг, дозволило, першочергово, задовольнити наступні вимоги [3, с. 162]:

- відкрите офісне середовище, що формує спільний робочий простір та ефективно попереджає ризики виникнення корупції;
- комфортна система терміналів та фіксація електронної черги;
- цифровізація інформації щодо послуг, бланків документів та прикладів їх заповнення, що дає змогу скоротити витрати часового ресурсу;
- система управління якістю на основі внутрішнього та зовнішнього моніторингу, оцінювання результативності та забезпечення ефективного зворотного зв'язку;

- пріоритетність та доступність електронних сервісів;
- імплементація провідних європейських практик;
- комплексна система контролінгу якості та повноти послуг.

Основними етапами розвитку нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні можна виділити: 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.); нормотворчу 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 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) органів місцевого самоврядування і діджиталізація сфери публічних послуг (2019–2020 рр.). Із 2020 року та до нині основна увага приділяється розвитку електронної партисипації. Із метою ефективного моніторингу та оцінки механізмів електронної участі, впроваджених урядом Організацією Об'єднаних Націй (ООН) було запроваджено Індекс електронної участі – E-Participation Index (EPI). Розвиток електронної партисипації в Україні вимагає створення умов доступу громадян до публічної інформації за запитом або без нього (e-information), наступним етапом передбачено e-consultation – активне залучення суспільства через електронне консультування, після чого реалізовується e-decision-making – електронне прийняття рішень [10, с. 18-21].

Україна на сьогодні демонструє відносно низькі показники імплементації e-decision-making (рис.1), що вказує на необхідність активної підтримки ініціатив щодо підвищення відкритості та прозорості процесів публічного управління, впровадження інтегрованих додатків із використанням відкритих даних, інтенсифікації суспільної відповідальності.

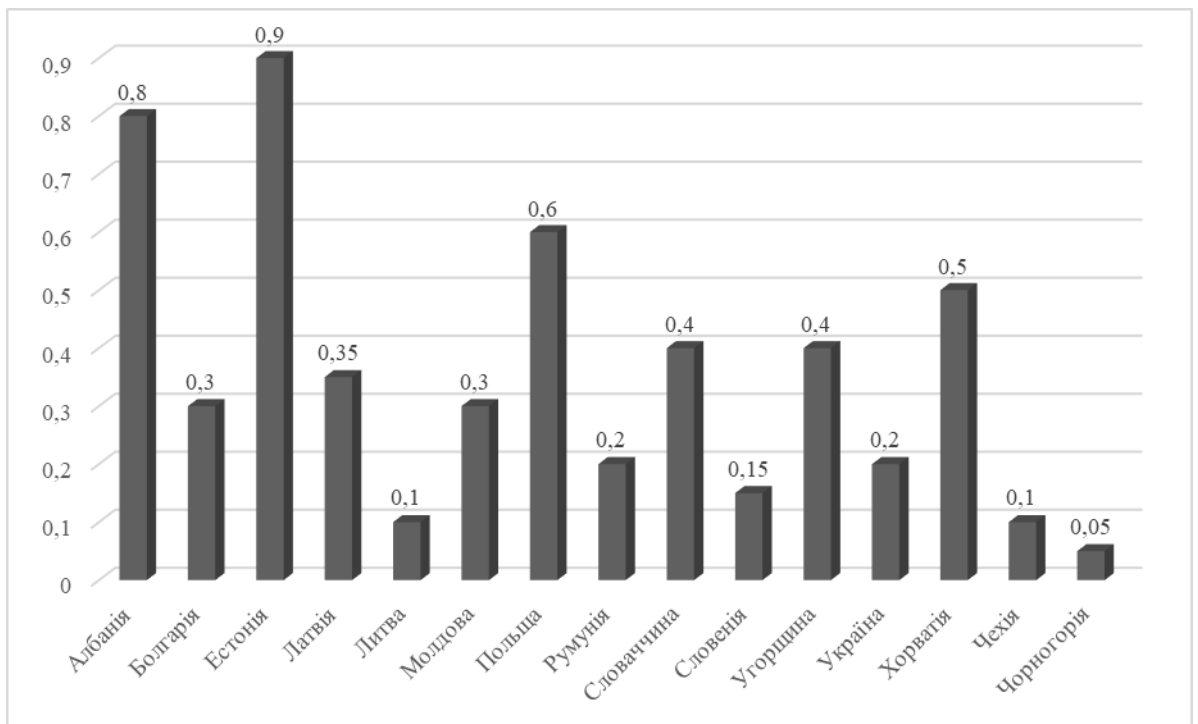


Рис. 1. E-Participation Index європейських країн за показником прийняття електронних рішень (послуг), 2022

Джерело: сформовано автором на основі [16]

На сьогодні ЦНАП дозволили, значною мірою, популяризувати е-послуги через інтенсивне інформування громадян, а також імплементувати практику самообслуговування у отриманні е-послуг, розвинути громадські простори. Реалізація діджиталізації знаходить активне практичне втілення через додаток «Дія».

Основними складовими елементами цифрових адміністративних публічних послуг позиціонуються:

1) e-Government – електронні урядові послуги, що дозволяють громадянам отримувати традиційні урядові послуги онлайн, включаючи реєстрацію бізнесу, подання податкових декларацій, замовлення довідок та сертифікатів, подачу заяв на отримання соціальної допомоги тощо;

2) e-Democracy – електронна демократія, що сприяє підвищенню участі громадян в управлінні державою, дозволяючи онлайн голосування, електронні петиції, громадські обговорення та консультації через Інтернет;

3) e-Social Services – соціальні послуги, що дозволяють ефективніше надавати допомогу та підтримку нужденним, включаючи онлайн платформи для забезпечення соціальної допомоги, програми для людей з обмеженими можливостями та інші цифрові інструменти соціального захисту;

4) e-Security – публічна безпека, котра включає використання цифрових технологій для підвищення ефективності правоохоронних органів, системи надзвичайних ситуацій, моніторингу та реагування на загрози;

5) e-Education – освітні технології: дистанційне навчання, електронні бібліотеки, онлайн курси та платформи для співпраці між викладачами та студентами, що забезпечує більшу гнучкість і доступність освіти;

6) e-Health – цифрове здоров'я: сприяє поліпшенню доступу до медичних послуг, зокрема через електронні медичні записи, онлайн консультації з лікарями, цифрове призначення ліків і моніторинг стану здоров'я пацієнтів.

Серед векторів оптимізації процесу надання адмінпослуг одним з ключових позиціонується оптимізація нормативно-правового забезпечення. При цьому, у процесі формування системи надання адмінпослуг в Україні увага зосереджена, за європейським зразком, на запровадженні ефективного нормативно-правового базису у галузевому концепті розвитку процесів публічного управління.

Серед головних проблем, що вирішуються на сьогодні завдяки ефективному процесу надання адміністративних послуг, необхідно відзначити нівелювання територіальної розпорошеності суб'єктів надання адміністративних послуг, скорочення термінів процесу надання послуг, ліквідація необхідності багаторазового відвідування закладу надання послуг споживачем.

Децентралізація системи надання адмінпослуг, інтенсифікація рівня якості та комунікаційно-цифровий розвиток мережі ЦНАП вбачаються на сьогодні пріоритетним напрямом реформування системи надання адмінпослуг в Україні.

Процес децентралізації адміністративних послуг повинен відбуватись шляхом оптимізації розподілу функцій та повноважень між органами публічної влади на місцевому рівні, що сприятиме підвищенню ефективності виконання управлінських функцій, зокрема, в аспекті покращення процесу надання адміністративних послуг [6, с. 103-107]. Децентралізація повинна сформувати передумови для трансформації принципів функціонування та взаємодії органів публічної влади, що необхідно для гарантування належної диференціації сфер відповідальності, нівелювання проблем у розподілі повноважень, попередженню ризиків корупції.

Серед основних сучасних викликів для процесу формування ефективної системи надання адміністративних послуг варто виділити [7, с. 281-283]:

- інтенсифікацію процесів регіональної диференціації, зважаючи на кризові суспільно-політичні умови;
- зниження темпів децентралізації через специфічну ідентифікацію окремих територій у період воєнного часу;
- випадки зловживання владою на місцевому рівні;
- ризики для авторитету органів місцевого самоврядування через низький рівень контролінгу територіальними громадами.

Проблеми реалізації повноважень ЦНАП та їх наслідки, також, знаходять відображення у деяких специфічних вираженнях:

- 1) утрудненнях співпраці пенсійного фонду України з ЦНАП;
- 2) складності інтеграції до ЦНАП послуг РАЦС;
- 3) завищених кваліфікаційних вимогах до адміністраторів.

Низький рівень залучення інноваційних інформаційних технологій у процесі надання адміністративних послуг є однією з перешкод для підвищення ефективності функціонування управлінських органів та механізму надання адміністративних послуг. Сучасні можливості діджитал-оптимізації дають можливість задовольнити потреби більшості споживачів послуг шляхом реалізації послуг в електронному вигляді, в контексті доступу

в режимі реального часу, що забезпечує інтерактивність та можливість оперативного зворотного зв'язку [11, с. 48].

Реформа децентралізації визначає за необхідне передачу самоврядним органам базового регіонального рівня значної кількості владних повноважень [9, с. 15-21]. Проведення масштабного реформування адміністративно-територіального устрою, у цілому, має на меті створення моделі публічного управління, за якої виконання значної кількості адміністративних послуг делегується об'єднаним територіальним громадам.

Децентралізація та модернізація системи надання адмінпослуг повинні реалізовуватись у пріоритетній векторності оптимізації процесу взаємодії між місцевими органами управління та безпосередніми споживачами послуг, а також спрощення процедури їх реалізації шляхом цифрової оптимізації процесів [2, с. 167-169]. Важлива роль, при цьому, відводиться технологіям штучного інтелекту та хмарним технологіям, що дозволяють акумулювати та аналізувати значні об'єми даних з виключенням ймовірності людської помилки [14, с. 80-83].

Серед векторів оптимізації досліджуваного процесу одним з ключових вбачається оптимізація нормативно-правового забезпечення щодо запровадження та розвитку норм задля розширення спектру послуг, максимальної інтеграції їх, а також скорочення терміну отримання результатів споживачами [6, с. 107-108]. Необхідним, також, задля підвищення ефективності системи надання адміністративних послуг є питання перерозподілу функцій та повноважень на користь органів місцевого самоврядування, з подальшим перерозподілом ресурсів, що дасть змогу забезпечити максимальну наближеність надавачів послуг до споживачів, зменшити навантаження на органи управління, сформувати оптимальні умови для більш ефективного виконання соціальної та господарської діяльності на місцевому рівні.

Прогноз тенденції зростання ваги засад політики сталого розвитку свідчить, що кон'юнктурні галузеві вимоги у майбутньому будуть все більше

залежати від системи управлінських рішень, для якої принцип публічності має бути першочерговим пріоритетом. Можна стверджувати, що реалізація принципів публічного управління та цифрової оптимізації в системі надання адміністративних послуг на сьогодні значно розширила сферу свого функціонування, ставши базовим елементом системи забезпечення реалізації балансу між економічним, соціальним та екологічним розвитком територіальних громад та суспільства в цілому [11, с. 48-49]. При цьому, варто зауважити, що ефективність впровадження вимагає поетапного та результативного досягнення цілей.

Виходячи з вищевикладеного, вбачається позитивним результат прогностичного аналізу ролі публічного управління в реалізації системи надання адмінпослуг. Така стратегія дозволить суттєво підвищити показники продуктивності досліджуваної системи. Значна роль у подальшому її розвитку відводиться впровадженню інноваційних технологічних рішень та можливостей цифрової оптимізації.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Інноваційні технології, ефективна цифровізація та належний контроль з боку суспільства дозволяють в повній мірі та у короткі терміни запровадити дієву систему надання адміністративних послуг в умовах сталого розвитку. При цьому, у основі ефективного підходу до публічного управління в умовах стрімкого розвитку інноваційних технологій лежить принцип безперешкодного доступу суспільства до інформації у зручному форматі.

Система реалізації адмінпослуг супроводжується великою кількістю дотичних проблемних питань фінансово-економічного, кадрового аспектів, а також співробітництва та взаємодії між окремими територіальними формаціями, що позиціонуються дієвим інструментом локального розвитку, розвитку місцевого самоврядування, імплементації ефективних практик. Рівень децентралізації влади, при цьому, повинен гарантувати збалансованість між автономністю діяльності місцевих управлінських органів та меж їх реальної відповідальності за результативність.

Подальше вдосконалення досліджуваної системи вбачається у впровадженні сучасних діджитал-інструментів, що формують варіативні передумови для спрощення процесів збору, акумуляції, аналітики управлінської інформації та нівелювання ризиків та викликів, дотичних до імплементації технологій хмарних обчислень та штучного інтелекту в регіональну управлінську парадигму.

Література

1. Гірман А. П., Гвоздов Б. Ю., Брусенцева А. С. Формування стратегії розвитку України в умовах глобалізації. *Регіональні студії*. 2021. № 24. С. 116–122.
URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/39530/1/ФОРМУВАННЯ%20СТРАТЕГІЇ.pdf>
2. Булковський Т. О. Децентралізація адміністративних послуг органів внутрішніх справ України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2013. № 8. С. 166–169.
3. Гринько А. А. Органи місцевого самоврядування як суб'єкт надання адміністративних послуг. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету: зб. наук. пр. Серія: Юриспруденція*. 2015. №7. С.160–163
4. Записний Д.Ю. Поліпшення якості надання адміністративних послуг в умовах розвитку співробітництва територіальних громад в Україні. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2016. № 2. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2016_2_29.
5. Пастух К. Публічне управління та адміністрування в забезпеченні сталого розвитку територій: теоретико-організаційний аспект. *Науковий вісник : Державне управління*. 2022. №1(11). [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-1\(11\)-186-206](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-1(11)-186-206)

6. Chausovska S. I. The concept of public services and their classification. *State and Regions*. 2017. №1 (57). pp. 102–109. http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf.

7. Чечель А. О., Омелянович Р. А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. *Право та державне управління*. 2021. № 1. С. 279–284. http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2021/43.pdf

8. Voytenko A.B., Plotnikova M.F., Buluy O.G. Information technologies in communication and interaction of government, society and business in public administration, local government and entrepreneurship development. *Public administration: improvement and development*. 2021. № 2. doi: DOI: 10.32702/2307-2156-2021.2.38

9. Merzlyak A.V., Boklag V.A., Vikhort Y.V. Foreign experience in the development of the system of electronic public services in the context of information society development. *State and regions*. 2021. №1(71). pp. 136–142. http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2021/23.pdf

10. Krasivskyi O. Features of public involvement and digitalization of services in the reform of public administration during the war. *Democratic governance*. 2023. №1 (31). pp. 12–23. <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2023/jun/30656/nadoi-14-25.pdf>

11. Shmyhelskyi V. Theoretical foundations of public service provision in the context of digitalization of public administration. In *M. Bunyk, K. Blischuk, O. Fedorchak & O. Khudoba (Eds.). European integration and transformation of public administration in Ukraine*. 2024. Lviv Polytechnic National University. pp. 47–50. <https://lpnu.ua/sites/default/files/2024/pages/27385/iadu19042024-ostanne.pdf>

12. Esposito P., Dicorato S. Sustainable Development, Governance and Performance Measurement in Public Private Partnerships (PPPs): A

Methodological Proposal. *Sustainability*. 2020. №12.
<https://doi.org/10.3390/su12145696>

13. Bisongo M., Cuadrado-Ballesteros B., Rossi F., Peña-Miguel N. Sustainable development goals in public administrations: Enabling conditions in local governments International. *Review of Administrative Sciences*. 2023. 89. DOI: 10.1177/00208523221146458

14. Massey A. Sustainable Development Goals and their Fit with Good Governance. *Global Policy*. 2022. №13(S1). Pp. 79–85.
<https://doi.org/10.1111/1758-5899.13037>

15. Meuleman L. Public Administration and Governance for the SDGs: Navigating between Change and Stability. *Sustainability*. 2021. №13(11).
<https://doi.org/10.3390/su13115914>

16. E-Government Development Index (EGDI). 2022. URL.
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-GovernmentDevelopment-Index>

References

1. Hirman, A. P. Hvozdo, B. Yu. and Brusentseva, A. S. (2021), “Formation of the strategy of development of Ukraine in the conditions of globalization”, *Rehionalni studii*, vol. 24, pp. 116–122, available at: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/39530/1/FORMUVANNIa%20STRATEHII.pdf> (Accessed 4 Jul 2024).

2. Bulkovskyi, T. O. (2013), “Decentralization of administrative services of internal affairs bodies of Ukraine”, *Investytsii: praktyka ta dosvid*, vol. 8, pp. 166–169.

3. Hryenko, A. A. (2015), “Local self-government bodies as a subject of administrative services provision”, *Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu: zb. nauk. pr. Serii: Yurysprudentsiia*, vol. 7, pp. 160–163.

4. Zapysnyi, D.Iu. (2016), “Improving the quality of administrative services in the context of the development of cooperation of territorial communities in Ukraine”, *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia i mistsevoho samovriaduvannia*, vol. 2, Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2016_2_29 (Accessed 5 Jul 2024).

5. Pastukh, K. (2022), “Public management and administration in ensuring sustainable development of territories: theoretical and organizational aspect”, *Naukovyi visnyk: Derzhavne upravlinnia*, vol. 1, no. 11, Available at: [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-1\(11\)-186-206](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-1(11)-186-206) (Accessed 1 Jul 2024).

6. Chausovska, S. I. (2017), The concept of public services and their classification. *State and Regions*, vol. 1, no. 57, 102–109, Available at: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf (Accessed 25 Jun 2024).

7. Chechel, A. O. and Omelianovych, R. A. (2021), “Public administration in the field of administrative services: European experience”, *Pravo ta derzhavne upravlinnia*, vol. 1, pp. 279–284, Available at: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2021/43.pdf (Accessed 30 Jun 2024).

8. Voytenko, A.B. Plotnikova, M.F. and Buluy, O.G. (2021), “Information technologies in communication and interaction of government, society and business in public administration, local government and entrepreneurship development”, *Public administration: improvement and development*, vol. 2, Available at: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2021/40.pdf (Accessed 30 Jun 2024).

9. Merzlyak, A.V. Boklag, V.A. and Vikhort, Y.V. (2021), “Foreign experience in the development of the system of electronic public services in the context of information society development”, *State and regions*, vol. 1, no. 71, pp. 136–142, Available at: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2021/23.pdf (Accessed 1 Jul 2024).

10. Krasivskyi, O. (2023), “Features of public involvement and digitalization of services in the reform of public administration during the war”, *Democratic governance*, vol. 1, no. 31, pp. 12–23, Available at:

<https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2023/jun/30656/nadoi-14-25.pdf> (Accessed 4 Jul 2024).

11. Shmyhelskyi, V. (2024), “Theoretical foundations of public service provision in the context of digitalization of public administration”, *Yevropejs'ka intehtratsiia ta transformatsiia publicлноho vriaduvannia v Ukraini. Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia* [European integration and transformation of public administration in Ukraine. International scientific and practical conference], Lviv, Ukraine, April 19, pp. 47–50, Available at: <https://lpnu.ua/sites/default/files/2024/pages/27385/iadu19042024-ostanne.pdf> (Accessed 1 Jul 2024).

12. Esposito, P. and Dicorato, S. (2020), “Sustainable Development, Governance and Performance Measurement in Public Private Partnerships (PPPs): A Methodological Proposal”, *Sustainability*, vol. 12. <https://doi.org/10.3390/su12145696>.

13. Bisongo, M. Cuadrado-Ballesteros, B. Rossi, F. and Peña-Miguel, N. (2023), “Sustainable development goals in public administrations: Enabling conditions in local governments International”, *Review of Administrative. Sciences*, vol. 89. <https://doi.org/10.1177/00208523221146458> (Accessed 30 Jun 2024).

14. Massey, A. (2022), “Sustainable Development Goals and their Fit with Good Governance”, *Global Policy*, vol. 13(S1), pp. 79–85, Available at: <https://doi.org/10.1111/1758-5899.13037>.

15. Meuleman, L. (2021), “Public Administration and Governance for the SDGs: Navigating between Change and Stability”, *Sustainability*, vol. 13. <https://doi.org/10.3390/su13115914>.

16. The United Nations (2022), “E-Government Development Index (EGDI)”, available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-GovernmentDevelopment-Index> (Accessed 20 Jun 2024).

Стаття надійшла до редакції 14.07.2024 р.