

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. 2025. № 9.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2025.9.2>

УДК 352/354:338(342.7:364.2)

Н. В. Васильєва,

д. держ. упр., професор, професор кафедри публічного управління та публічної служби, Академія праці, соціальних відносин і туризму

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3128-7767>

**ЕЛЕКТРОННІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ ЯК СКЛАДОВА
РЕГІОНАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ТА
СТАЛОГО РОЗВИТКУ**

N. Vasylieva,

*Doctor of Science in Public Administration, Professor,
Professor of the Department of Public Administration and Public Service,
Academy of Labor, Social Relations and Tourism*

**ELECTRONIC PUBLIC SERVICES AS A COMPONENT OF REGIONAL
POLICY FOR DIGITAL TRANSFORMATION AND SUSTAINABLE
DEVELOPMENT**

У статті увагу зосереджено на реалізації сервісної функції держави в умовах цифрової трансформації регіонів, що безпосередньо впливає на якість і доступність електронних публічних послуг і водночас забезпечує інтеграцію цілей сталого розвитку в регіональну політику. Авторкою досліджено взаємозв'язок між цифровою трансформацією регіонів, цифровою інклюзією населення та сферою електронних публічних послуг, що

формує основу для інклюзивного сталого розвитку територій. Підкреслено, що цифрова інклюзія та кібербезпека є невід'ємними передумовами функціонування сфери надання електронних послуг, оскільки гарантують рівні можливості для всіх категорій населення та захищеність персональних даних користувачів. У статті досліджено рівень цифрової зрілості областей у 2022-2024 роках на основі індексу (субіндексів) цифрової трансформації регіонів України. Авторкою досліджено функціонування цифрових сервісів; на прикладі «eHealth», «Дії», «Трембіти» показано стан доступності базових електронних публічних послуг. Доведено, що цифрова трансформація регіонів забезпечує онлайн-доступ до критично важливих публічних послуг, підвищує ефективність публічного управління та конкурентоспроможність регіонів.

The article focuses on the implementation of the service function of the state in the context of regional digital transformation, which directly affects the quality and accessibility of electronic public services while ensuring the integration of sustainable development goals into regional policy. The author explores the interrelation between regional digital transformation, digital inclusion, and the sphere of e-services, forming the basis for inclusive and sustainable territorial development. Particular attention is given to digital inclusion, which encompasses technical access to electronic services and the development of digital skills across all population groups. The study examines scholarly perspectives on the concepts of a service-oriented state, digital inclusion, and cybersecurity, which are particularly relevant for strengthening regional digital capacity under martial law and supporting decentralization processes. It is emphasized that digital inclusion and cybersecurity are indispensable preconditions for the functioning of the e-services sector, as they ensure equal opportunities for all population categories and safeguard users' personal data. The article assesses the level of digital maturity of Ukrainian regions in 2022–2024 based on the Digital Transformation Index (sub-indices). The author analyses the functioning of digital platforms, revealing patterns of digital inequality. Using the cases of eHealth, Diia, and Trembita, the study demonstrates the state of accessibility of basic electronic public services. It further reveals how the digitalization of public governance contributes to efficiency, transparency, and resilience of state processes, while innovative e-service solutions enhance citizens' trust and stimulate institutional

capacity at the regional level. The article concludes that electronic public services are integrated with the Sustainable Development Goals, promoting economic growth, social equity, and democratic participation. The findings prove that regional digital transformation modernizes the service function of the state by ensuring inclusive and secure online access to critical public services, thereby increasing governance efficiency and fostering competitive, sustainable regional development.

Ключові слова: *електронне врядування, сервісна держава, цифрова інклюзія, комунікація органів публічної влади з громадянами, управлінські рішення, інформаційна та кібербезпека, спроможність регіонів.*

Keywords: *e-governance, service-oriented state, digital inclusion, communication between public authorities and citizens, management decisions, information and cybersecurity, regional capacity.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У 2017 р. авторкою статті серед слухачів Національної академії державного управління при Президентові України було проведено опитування щодо розуміння поняття «сервісна держава». Результати засвідчили, що респонденти розглядають її як демократичну модель держави, де права й обов'язки рівні для всіх громадян, а політика спрямована на створення комфортних і безпечних умов для життя, праці та відпочинку. Така держава забезпечує швидкий і зручний доступ до якісних послуг у різних сферах, у т.ч. завдяки розвиненим технологіям та інфраструктурі, й орієнтується на потреби людини, формуючи «безбар'єрний простір» у широкому розумінні цього терміну в усіх регіонах України [1]. При цьому цифрова інклюзія виступає як умова забезпечення рівності можливостей, охоплюючи технічний доступ до інтернету та пристроїв, розвиток цифрових навичок, мотивацію користувачів сервісами, а також адаптацію платформ до потреб маломобільних груп населення.

Саме тому, в умовах війни особливої актуальності набуває цифрова трансформація регіонів, адже вона стає ключовим чинником забезпечення

доступності публічних послуг, зниження безпекових ризиків і підтримки соціальної стабільності. Вона передбачає не лише впровадження сучасних технологій у публічне управління, а й формування інноваційного середовища, здатного стимулювати економічний розвиток, підвищувати конкурентоспроможність, залучати інвестиції та зміцнювати стійкість регіонів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В умовах цифровізації, воєнного стану та міграційних процесів загострилась потреба у впровадженні комплексного підходу до формування сервісної держави, здатної забезпечувати якісні та доступні публічні послуги для всіх груп населення. В цьому контексті, на думку С. Приліпка сервісна концепція формує нове бачення соціального призначення держави, де пріоритетом публічної влади є прозора й відкрита діяльність, розвиток мережеских форм управління, надання публічних послуг, оперативне реагування на запити громадян [2]. В умовах адміністративної реформи та розширення прав органів публічної влади, як зазначають О. Васильєва і В. Телицька, важливо проводити ефективний контроль за діяльністю, зокрема у сфері надання адміністративних послуг [3].

Успіх децентралізації, на погляд О. Євсюкової, має підтверджуватися зростанням спроможності територіальних громад ефективно діяти в освіті, охороні здоров'я, соціальному захисті, енергетиці, громадському транспорті, безпеці й інших сферах; і ключову роль тут відіграє розвиток цифрової спроможності територіальних громад, що передбачає впровадження електронних сервісів для ухвалення управлінських рішень і надання якісних і доступних публічних послуг [4]. А в умовах глобалізації, як відмічає Г. Давиденко, необхідною умовою формування громадянського суспільства є цифрова інклюзія громадян, оскільки досягнення стану глобальної єдності можливе завдяки соціальній діджиталізації, тотальному оцифруванню й автоматизації сервісів [5].

Водночас, як зазначає О. Криклій, рівень цифрової інклюзії в Україні

не відповідає сучасним соціально-економічним і політичним викликам, інформаційним і кіберзагрозам, що створює ризики для безпеки й єдності суспільства, а також гальмує економічне відновлення й інноваційну конкурентоспроможність у повоєнний період [6]. Тому В. Ємельянов і Г. Бондар наголошують на впровадженні комплексних державних програм навчання громадян основам кібер- та інформаційної безпеки для всіх вікових і соціальних груп, акцентуючи на захисті персональних даних, безпечному користуванні інтернетом і поінформованості населення про кіберзагрози та служби допомоги [7].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Дослідити вплив взаємодії між цифровою трансформацією регіонів, цифровою інклюзією населення та розвитком сфери електронних публічних послуг на сталий розвиток регіонів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під цифровою трансформацією регіонів пропонуємо розуміти процес впровадження цифрових технологій у систему управління та суспільні відносини на регіональному рівні, що змінює традиційні підходи, забезпечує підвищення ефективності публічного управління та взаємодії влади, бізнесу і громадськості, модернізацію інфраструктури, розвиток електронних послуг з метою досягнення цілей сталого розвитку територій. З 2022 р. в Україні здійснюється моніторинг індексу цифрової трансформації регіонів (табл. 1), який охоплює оцінку субіндексів [8]:

– «Інституційна спроможність» відображає наявність у регіоні цифрового(ї) лідера(ки), структурного підрозділу з цифрового розвитку в органах влади, затвердженої програми інформатизації з фінансуванням заходів у сфері цифрової трансформації, що визначає здатність наявних у регіоні інституцій ефективно впроваджувати національні програми цифровізації;

– «Розвиток ЦНАП» характеризує можливості територіальних громад надавати мешканцям якісні публічні послуги;

– «Візитівка області» показує, які підходи застосовуються до формування позитивного іміджу регіону, створення інформаційних систем для представлення та візуалізації даних;

– «Розвиток інтернету» оцінює доступність і якість інфраструктури, зокрема підключення закладів соціально-гуманітарної сфери, їх укриттів до швидкісного інтернет зв'язку;

Таблиця 1. Індекс цифрової трансформації регіонів

Області	2022	2023	2024
<i>Загалом по Україні</i>	0,651	0,632	0,497
Вінницька	0,769	0,777	0,755
Волинська	0,720	0,831	0,711
Дніпропетровська	0,916	0,908	0,844
Донецька	0,469	0,359	0,129
Житомирська	0,692	0,560	0,343
Закарпатська	0,756	0,732	0,647
Запорізька	0,370	0,209	0,209
Івано-Франківська	0,683	0,685	0,436
Київська	0,588	0,684	0,474
Кіровоградська	0,431	0,531	0,407
Луганська	0,404	0,404	0,404
Львівська	0,799	0,891	0,850
Миколаївська	0,431	0,441	0,180
Одеська	0,836	0,785	0,804
Полтавська	0,814	0,833	0,640
Рівненська	0,794	0,727	0,632
Сумська	0,534	0,178	0,435
Тернопільська	0,910	0,827	0,341
Харківська	0,571	0,787	0,617
Херсонська	0,500	0,316	0,538
Хмельницька	0,610	0,620	0,230
Черкаська	0,716	0,672	0,538
Чернівецька	0,540	0,546	0,254
Чернігівська	0,522	0,553	0,362
Автономна Республіка Крим	-	-	-

Примітка. Курсивом і жирним шрифтами відмічені Топ-5 регіонів, які отримали максимальні та мінімальні значення Індексу.

Джерело: [8].

– «Цифрова освіта» вимірює рівень участі населення у програмах із цифрової грамотності та набуття цифрових навичок;

- «Режим “без паперів”» означає впровадження цифрової інфраструктури, електронного документообігу, цифрових реєстрів і сервісів, що потребує наявності комплексних програм і кваліфікованих фахівців;
- «Галузева цифрова трансформація» оцінює заходи з кіберзахисту, інформаційної безпеки, цифровізації сфери охорони здоров'я, цивільного захисту, зокрема системи оповіщення, та розвитку електронної демократії;
- «Проникнення базових е-послуг» відображає зручність та ефективність отримання електронних послуг (зменшення бюрократії, витрат часу та коштів), зокрема таких як: «єМалютко», «інвентаризація об'єктів нерухомого майна», «упровадження єдиної інформаційної системи соціальної сфери».

Такий підхід дає змогу визначити рівень цифрової зрілості регіонів у кожній сфері та оцінити спроможність органів виконавчої влади впроваджувати державні цифрові рішення на місцях. Так, у 2022 р. найвищі значення зафіксовано в субіндексах «Розвиток ЦНАП» (0,771), «Режим “без паперів”» і «Розвиток інтернету» (0,683), а найнижчий показник мала «Цифрова освіта» (0,406), що засвідчило потребу в розвитку цифрових навичок у громадян і модернізації інфраструктури в закладах середньої освіти. У 2023 р. лідирували субіндекси «Режим “без паперів”» (0,697), «Інституційна спроможність» (0,678), «Проникнення базових е-послуг» (0,666), а найнижче значення мала «Галузева цифрова трансформація», що вказувало на необхідність посилення заходів у сферах кібербезпеки, охорони здоров'я та цивільного захисту. У 2024 р. найвищі значення мали субіндекси «Проникнення базових е-послуг» (0,759), «Інституційна спроможність» (0,687) і «Розвиток інтернету» (0,686), а найнижчий – «Режим “без паперів”» (0,421), що вказувало на потребу активізації зусиль у цьому напрямі в подальшому [8].

У цьому контексті важливим індикатором цифрової зрілості регіонів є впровадження базових електронних послуг. Зокрема, у 2023 р. електронна система охорони здоров'я «eHealth» охопила широкий спектр ініціатив, серед

яких: реімбурсація імуносупресивних лікарських засобів; COVID-сертифікати для щеплених за кордоном; категоризація різних категорій пацієнтів відповідно до наявних у них нозологій; медичні висновки 2.0; електронні рецепти на всі рецептурні препарати; електронні медичні записи щодо стаціонарної допомоги; телемедичні рішення; інтеграція eHealth з іншими державними реєстрами для підвищення якості даних та інші [9]. Такі кроки спрямовані на підвищення ефективності, доступності й якості системи охорони здоров'я в усіх регіонах України.

У 2024 р. ключовим інструментом цифрової держави був сервіс «Дія», який охопив понад 21,7 млн користувачів та об'єднав більше 130 послуг на порталі та 66 у мобільному застосунку, включаючи такі комплексні послуги, як: «єПідприємець» (запуск і введення бізнесу), «єМалятко» (комплекс послуг для новонароджених і батьків), «єВідновлення» (допомога громадянам, чиє житло пошкоджене або зруйноване внаслідок війни). На період воєнного стану впровадивши інноваційні сервіси «Дія» стала інструментом швидкого реагування: цифрові документи для евакуації, реєстрація внутрішньо переміщених осіб, оформлення фінансової допомоги, у т.ч. від міжнародних організацій тощо. Ці управлінські рішення суттєво підвищили мобільність, оперативність і доступність публічних послуг [10].

З'ясовано, що система міжвідомчої електронної взаємодії «Трембіта» забезпечує безпечний обмін даними між державними інформаційними системами, що дозволяє органам публічної влади надавати послуги швидко, ефективно й безпечно. Система об'єднує 244 органи державної та місцевої влади, а також 149 електронних інформаційних ресурсів, з яких 95 мають вебсервіси. Інфраструктура «Трембіти» активно використовується порталом «Дія» для надання електронних публічних послуг, зокрема: Державний реєстр фізичних осіб – платників податків, Державний реєстр актів цивільного стану, база даних про освіту, Реєстр застрахованих осіб, Єдиний державний вебпортал електронних послуг, підсистема «Електронний суд». Система «Трембіта» підтримує функціонування цифрових сервісів у

соціально-гуманітарній та сфері національної безпеки [11].

Проте без урахування інклюзивних стандартів електронне врядування може посилити соціальну нерівність, ігноруючи потреби маломобільних груп населення. У документах ООН та Європейської Комісії цифрова інклюзія трактується як рівний і безпечний доступ кожної людини до цифрових технологій і послуг, що забезпечує участь у суспільних процесах. Вона ґрунтується на правах людини, спрямована на подолання бар'єрів і спирається на три принципи: підключення (широкосмуговий інтернет, Wi-Fi, мобільний зв'язок), розвиток цифрових навичок і доступність послуг для вразливих груп населення [12].

За даними Київського міжнародного інституту соціології, у 2024 р. 42% респондентів користувались «Дією», що є нижчим за показник 2023 р. (51%). Найбільший рівень користування зафіксовано серед внутрішньо переміщених осіб (68%), самотніх батьків (58%), ветеранів (55%) і батьків дітей з інвалідністю (53%). Натомість серед осіб з інвалідністю цей показник становив лише 33,5%, а серед осіб літнього віку – 12%. Частіше «Дією» користуються чоловіки (45,5%), молодь віком 18-29 років (65%), мешканці великих міст (від 100 тис. населення – 50%), особи з вищою освітою (56%) та з вищим рівнем доходу (61,5% проти 48% – із середнім і 26,5% – із низьким доходом) [13]. Така статистика демонструє наявність цифрової нерівності, яка, передусім, зумовлена віком, фізичними можливостями та матеріальним становищем. Тобто, вразливі групи часто залишаються поза цифровою комунікацією з державою та змушені шукати альтернативні офлайн-механізми підтримки, зокрема звертатись до центрів надання адміністративних послуг.

Взаємодія цифрових сервісів без відкритого зберігання персональних даних і з фіксацією транзакцій знижує ризики зловживань і підвищує довіру громадян. Це забезпечує оперативність, прозорість і стійкість управління, що особливо важливо під час воєнного стану. Водночас, зростає потреба в посиленні інформаційної безпеки. У грудні 2024 р. внаслідок масштабної

кібератаки було порушено роботу низки державних реєстрів, що спричинило перебої в наданні важливих адміністративних послуг. Виведення з ладу Єдиного державного реєстру унеможливило реєстрацію нових суб'єктів господарювання, видачу ліцензій і перевірку керівників підприємств. Обмеження доступу до Державного реєстру актів цивільного стану ускладнило оформлення соціальних виплат, оформлення документів для виїзду закордон і реалізацію мобілізаційних процедур. Зупинка Державного реєстру речових прав на нерухоме майно заблокувала операції з нерухомістю та отримання компенсацій за зруйноване майно.

Аналітики вказують на надмірну залежність державних органів від окремих постачальників програмних продуктів. Застарілі технології, обмежений доступ до технічної документації, блокування роботи інших виконавців унеможлиблює оперативну модернізацію систем і створює ризики в умовах надзвичайних ситуацій. За оцінками фахівців, майже половина державних інформаційних систем перебуває в залежності від окремих осіб або компаній, які їх контролюють, що створює додаткові вразливості у сфері кібербезпеки [14]. У цьому контексті інтеграція цифрової інклюзії та ефективного кіберзахисту є критично важливою умовою для збереження довіри громадян до державних сервісів, захисту персональних даних і забезпечення національної безпеки.

Отже, цифрова трансформація супроводжується низкою викликів: нерівністю доступу до сервісів, інфраструктурними обмеженнями, зростанням кіберзагроз тощо. Це ускладнює досягнення цифрової інклюзії, дотримання прав людини та підриває довіру громадян до державного управління. Особливо вразливими залишаються люди з порушеннями зору, для яких відсутність адаптованих сервісів напряму впливає на якість їхнього життя та безпеку. Наприклад, сфера охорони здоров'я (онлайн-запис до лікаря, електронні рецепти), екстрені служби (швидка допомога, служба порятунку, поліція), транспорт (купівля квитків та отримання актуальної інформації на вебсайті, у мобільному застосунку, на станції або вокзалі),

банківська сфера (онлайн-операції, користування банкоматами і терміналами), електронна комерція (придбання ліків, продуктів харчування й інших товарів), інформаційні портали, мапи, кіоски та інші сервіси [15].

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.

Таким чином, моніторинг індексу цифрової трансформації у 2022-2024 рр. засвідчив зниження загального показника по країні та наявність міжрегіональних відмінностей. Вищі показники підтвердили спроможність окремих регіонів ефективно впроваджувати цифрові рішення навіть у період воєнного стану, тоді як нижчі вказали на значні виклики в областях із високим воєнним навантаженням та окупованими територіями. Це підкреслює потребу в диференційованій державній політиці, яка має підтримувати найбільш уразливі регіони та поширювати кращі практики цифровізації.

Електронні публічні послуги є ключовим інструментом цифрової трансформації, забезпечуючи інтеграцію цілей сталого розвитку (ЦСР) у регіональну політику. Вони розширюють доступ громадян до медичних та освітніх ресурсів, спрощують взаємодію з різними установами (ЦСР 3, 4, 10), а також формують умови для цифрової інклюзії. Важливо, що кібербезпека гарантує захист персональних даних і підтримує довіру користувачів. Цифровізація адміністративних процесів стимулює розвиток бізнесу, ІТ-інфраструктури, стартапів та інновацій (ЦСР 8, 9, 11), підвищує прозорість і підзвітність органів публічної влади, сприяє розвитку електронної демократії та міжнародній інтеграції (ЦСР 16, 17). Забезпечення кіберзахисту цифрових платформ є необхідною умовою їхньої надійності та стійкості.

Водночас питання цифрової доступності залишаються недостатньо врегульованими: постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі» від 21.07.2023 р. має обов'язковий характер лише для органів виконавчої влади та підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій, а для місцевого самоврядування та комунальних підприємств,

зкладів та установ носить рекомендаційний характер. Впровадження міжнародного стандарту WCAG 2.2 забезпечить зручність вебконтенту для користувачів із різними видами інвалідності та підвищить інклюзивність цифрового середовища [16; 17].

Отже, поєднання електронних послуг і цифрової трансформації формує сервісну державу, орієнтовану на потреби громадян. Е-послуги знижують соціальні бар'єри, стимулюють інновації, підвищують екологічну відповідальність і зміцнюють інституційну спроможність регіонів. Цифрова трансформація регіонів допомагає органам публічної влади ефективно реагувати на воєнні, економічні, соціальні та екологічні виклики. За умови впровадження стандартів цифрової інклюзії та посилення кіберзахисту сприяє інклюзивному, безпечному й сталому розвитку територій, оптимізуючи управлінські процеси, підвищуючи економічну активність, покращуючи якість життя громадян і зміцнюючи соціальну згуртованість.

Література

1. Васильєва, Н. В. Сервісна держава: різноманітність розуміння та проблемність побудови. *Університетські наукові записки*. 2017. № 1. С. 279-288. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2017_1_30 (дата звернення: 30.07.2025).
2. Приліпко, С. Нормативно-правові засади інформаційної відкритості та комунікаційної взаємодії органів публічної влади з громадськістю. *Науковий вісник: державне управління*. 2020. № 4(6). С. 232-251. URL : [https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4\(6\)-232-251](https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4(6)-232-251) (дата звернення: 30.07.2025).
3. Васильєва, О. І., Телицька, В. А. Діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг як об'єкт контролю. *Науковий вісник Академії муніципального управління: управління*. 2014. Вип. 1. С. 19-28. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_uprav1_2014_1_4 (дата звернення: 30.07.2025).

30.07.2025).

4. Євсюкова, О. В. Цифрова спроможність територіальних громад в Україні: проблеми та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL : <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.6.1> (дата звернення: 30.07.2025).

5. Давиденко, Г. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація : монографія. Вінниця : Твори, 2023. 240 с.

6. Криклій, О. А. Концепція цифрової інклюзії: сутність, фактори, елементи. *Економічні горизонти*. 2022. № 3(21). С. 62-71. URL : [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(21\).2022.263631](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(21).2022.263631) (дата звернення: 30.07.2025).

7. Ємельянов, В. М., Бондар, Г. Л. Кібербезпека як компонент національної безпеки та кіберзахисту критичної інфраструктури України. *Державне управління та регіональний розвиток*. 2019. № 5. С. 493-523. URL : <https://doi.org/10.34132/pard2019.05.02> (дата звернення: 30.07.2025).

8. Індокси цифрової трансформації 2022-2024 років / Міністерство цифрової трансформації України. URL : <https://hromada.gov.ua/research> (дата звернення: 05.08.2025).

9. Устінов О. В. Офіс розвитку eHealth: представлено результати роботи за I кв. 2023 р. URL : www.umj.com.ua/uk/novyna-240458-ofis-rozvitku-ehealth-predstavleno-rezultati-roboti-za-i-kv-2023-r (дата звернення: 05.08.2025).

10. Виговська, В., Шолудько, В., Балицька, М. Цифрова трансформація держави в Україні: огляд 2019-2024 років. *VoxUkraine*, липень 2025. URL : <https://voxukraine.org/en/state-digital-transformation-in-ukraine-2019-2024-review> (дата звернення: 05.08.2025).

11. Квартальні звіти про впровадження та розвиток системи «Трембіта». URL : <https://eu4digitalua.eu/uk/news/> (дата звернення: 10.08.2025).

12. Цифрова інклюзія. URL : <https://social.desa.un.org/issues/poverty->

eradication/digital-inclusion ; <https://openspace.etf.europa.eu/blog-posts/understanding-digital-inclusion> (дата звернення: 05.08.2025).

13. Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг : аналітичний звіт за 2024 рік / Київський міжнародний інститут соціології. Київ, 2025. 57 с. URL : <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2025-01/undp-ua-e-services-use-2024.pdf> (дата звернення: 10.08.2025).

14. Жахалов, Я. Кібератака на реєстри Мін'юсту: чому це могло статися і які наслідки. *Dou.ua*. 2024. URL : <https://dou.ua/lenta/articles/cyberattacks-on-registries-and-vendor-locks/> (дата звернення: 10.08.2025).

15. Попов, Д. Законодавче регулювання цифрової безбар'єрності: найкращі європейські практики. Звіт за результатами дослідження. Київ, 2023. 29 с. URL : https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-11/undp_ukraine_-_digital_accessibility_legislation._european_best_practices.pdf (дата звернення: 10.08.2025).

16. Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі : постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2023 р. № 757. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/757-2023-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.08.2025).

17. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. URL : <https://www.w3.org/TR/WCAG22/> (дата звернення: 05.08.2025).

References

1. Vasilyeva, N.V. (2017), "Service state: diversity of understanding and problematic construction", *Universytetski naukovi zapysky*, vol. 1, pp. 279-288, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2017_1_30 (Accessed July 30, 2025).

2. Prylipko, S. (2020), "Regulatory and legal principles of information openness and communication interaction of public authorities with the public",

Naukovyy visnyk: Derzhavne upravlinnya, vol. 4(6), pp. 232-251.
[https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4\(6\)-232-251](https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4(6)-232-251).

3. Vasilyeva, O.I. and Telytska, V.A. (2014), “Activities of state authorities and local self-government bodies in the field of providing administrative services as an object of control”, *Naukovyy visnyk Akademiï munitsypalnoho upravlinnya: Upravlinnya*, vol. 1, pp. 19-28, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2014_1_4 (Accessed July 30, 2025).

4. Yevsyukova, O.V. (2021), “Digital capacity of territorial communities in Ukraine: problems and prospects”, *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok*, vol. 6. <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.6.1>.

5. Davydenko, G. (2023), *Tsyfrova inkluziia ta dostupnist': sotsial'na didzhytalizatsiia* [Digital inclusion and accessibility: social digitalization], Tvory, Vinnytsia, Ukraine.

6. Kryklii, O.A. (2022), “The concept of digital inclusion: essence, factors, elements”, *Economic horizons*, vol. 3(21), pp. 62-71. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(21\).2022.263631](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(21).2022.263631).

7. Yemelyanov, V.M. and Bondar, G.L. (2019), “Cybersecurity as a component of national security and cyber protection of critical infrastructure of Ukraine”, *Derzhavne upravlinnya ta rehionalnyy rozvytok*, vol. 5, pp. 493-523. <https://doi.org/10.34132/pard2019.05.02>.

8. Ministry of Digital Transformation of Ukraine “Digital Transformation Indices 2022-2024”, available at: <https://hromada.gov.ua/research> (Accessed August 5, 2025).

9. Ustinov, O.V. (2023), “eHealth Development Office: presented work results for Q1 2023”, available at: www.umj.com.ua/uk/novyna-240458-ofis-rozvitku-ehealth-predstavleno-rezultati-roboti-za-i-kv-2023-r (Accessed August 5, 2025).

10. Vygovska, V., Sholudko, V. and Balytska, M. (2025), “Digital transformation of the state in Ukraine: a review of 2019-2024”, *VoxUkraine*, available at: <https://voxukraine.org/en/state-digital-transformation-in-ukraine->

2019-2024-review (Accessed August 5, 2025).

11. EU4DigitalUA (2024), “Quarterly reports on the implementation and development of the “Trembita” system”, available at: <https://eu4digitalua.eu/uk/news/> (Accessed August 10, 2025).

12. Digital inclusion (2025), available at: <https://social.desa.un.org/issues/poverty-eradication/digital-inclusion> ; <https://openspace.etf.europa.eu/blog-posts/understanding-digital-inclusion> (Accessed August 5, 2025).

13. Kyiv International Institute of Sociology (2025), “Opinions and views of the population of Ukraine regarding state electronic services” / analytical report for 2024. Kyiv, available at: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2025-01/undp-ua-e-services-use-2024.pdf> (Accessed August 10, 2025).

14. Zhakhlov, Ya. (2024), “Cyberattack on the registers of the Ministry of Justice: why could it happen and what are the consequences”. *Dou.ua*, available at: <https://dou.ua/lenta/articles/cyberattacks-on-registries-and-vendor-locks/> (Accessed August 10, 2025).

15. Popov, D. (2023), “Legislative regulation of digital accessibility: best European practices: report on the results of the study”, available at: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-11/undp_ukraine_-_digital_accessibility_legislation._european_best_practices.pdf (Accessed August 10, 2025).

16. Cabinet of Ministers of Ukraine (2023), Resolution “Some issues of accessibility of information and communication systems and documents in electronic form”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/757-2023-%D0%BF#Text> (Accessed August 5, 2025).

17. World Wide Web Consortium (2025), “Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2”, available at: <https://www.w3.org/TR/WCAG22/> (Accessed August 5, 2025).

Стаття надійшла до редакції 26.08.2025 р.