

С. А. 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>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.12.235

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

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

PROBLEMS AND PROSPECTS OF DIGITALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN UKRAINE

У статті досліджуються проблеми та перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні. Висвітлено ключові виклики, зокрема недостатню інфраструктуру, низький рівень цифрової грамотності населення та правові бар'єри. Проаналізовано успішні кейси впровадження електронних послуг та розглядається міжнародний досвід для визначення найкращих практик. Особлива увага приділяється впливу цифровізації на підвищення ефективності та прозорості державного управління, а також на зниження корупційних ризиків. Окреслено перспективи розвитку цифрових технологій у сфері надання адміністративних послуг, включаючи інтеграцію з блокчейном. Результати дослідження показують, що цифровізація адміністративних послуг сприяє значному підвищенню ефективності та прозорості державного управління в Україні. Однак, для подальшого прогресу необхідні вдосконалення інфраструктури, законодавчої бази та підвищення цифрової грамотності населення. Зроблено висновки про необхідність комплексного підходу, який включає вдосконалення законодавчої бази, розвиток інфраструктури та підвищення цифрової компетентності громадян.

The article explores the problems and prospects of digitalizing administrative services in Ukraine. It highlights key challenges, including insufficient infrastructure, low levels of digital literacy among the population, and legal barriers. Successful cases of implementing electronic services are analyzed, and international experiences are considered to identify best practices. Special attention is given to the impact of digitalization on enhancing the efficiency and transparency of public administration, as well as on reducing corruption risks. The prospects for the development of digital technologies in the provision of administrative services, including integration with blockchain, are outlined. The research results show that digitalization of administrative services significantly increases the efficiency and transparency of public administration in Ukraine. Another significant problem is the low level of digital literacy among the population. Many citizens, especially the older generation, do

not have sufficient skills to use digital services, which creates difficulties in their implementation. This necessitates large-scale educational campaigns and training aimed at raising the level of digital awareness and skills in using electronic services. Corruption and bureaucracy remain significant obstacles to the digitalization of administrative services. Despite the state's active efforts to combat them, they are still present in the public administration system. The implementation of electronic services can significantly reduce the level of corruption and bureaucracy, as the automation of processes and the transparency of electronic systems make it more difficult for abuses and bribery to occur.

Despite numerous problems, the digitalization of administrative services has significant prospects. The introduction of new technologies, such as blockchain, artificial intelligence, and big data, can radically change the system of providing state services. For example, using blockchain for data storage can ensure their protection and immutability, increasing citizens' trust in state electronic systems. However, further progress requires improvements in infrastructure, the legislative framework, and the digital literacy of the population. Conclusions emphasize the need for a comprehensive approach that includes enhancing the legislative framework, developing infrastructure, and improving the digital competence of citizens.

Ключові слова: цифровізація, адміністративні послуги, Україна, електронне урядування, інфраструктура, цифрова грамотність, правові бар'єри, корупція.

Key words: digitalization, administrative services, Ukraine, E-governance, infrastructure, digital literacy, legal barriers, efficiency, transparency, corruption.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Цифровізація адміністративних послуг в Україні є актуальним питанням, яке має значний вплив на ефективність державного управління та задоволення потреб громадян. Загострення вимог суспільства до швидкості, зручності та доступності послуг спонукає владу до пошуку інноваційних шляхів розв'язання цієї проблеми. Цифрові технології відкривають нові можливості для оптимізації процесів надання адміністративних послуг, зниження бюрократичних бар'єрів та підвищення рівня задоволення громадян від спілкування з органами влади. Але надання адміністративних послуг українськими органами влади ще недостатньо адаптоване до вимог сучасного інформаційного суспільства, адже багато процедур залишаються часово та ресурсно затратними, а також вимагають фізичної присутності громадян, що ускладнює доступність послуг для регіональних та віддалених мешканців [1, с. 77]. Одним з ключових завдань у контексті цифровізації адміністративних послуг є розробка та впровадження спеціалізованих інформаційно-комунікаційних технологій, які забезпечать можливість отримання послуг онлайн, без необхідності відвідування офісів чи установ. Крім того, важливо створити ефективні механізми цифрової ідентифікації громадян, що забезпечать безпеку та конфіденційність персональних даних.

Цифровізація адміністративних послуг сприяє покращенню якості та швидкості надання послуг, зменшенню корупційних ризиків та підвищенню довіри громадян до органів влади [2, с. 12]. Крім того, це відкриває можливості для впровадження електронного документообігу та аналітики, що дозволить уряду більш ефективно планувати та управляти державними ресурсами.

Однак, процес цифровізації адміністративних послуг супроводжується низкою викликів та перешкод. Серед них — відсутність стандартизованих підходів до імплементації цифрових рішень, недостатня кваліфікація персоналу, а також відсутність єдиного цифрового простору для взаємодії між різними органами влади [3, с. 152].

Тому, цифровізація адміністративних послуг в Україні — це складний, але надзвичайно важливий процес, спрямований на забезпечення ефективного та доступного державного управління, яке відповідає потребам сучасного суспільства. Досягнення успіху в цій сфері потребує впровадження комплексного підходу, активної взаємодії між урядом, бізнесом та громадянами, а також вирішення відповідних технічних, організаційних та правових питань.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Останні дослідження науковців зосереджені на аналізі ефективності та викликів цифровізації адміністративних послуг. Бондаренко С., Карасаєв С., Ліганенко І., Лікарчук Н., Микитенко В., Шандрик В. вказують на значні покращення в доступності та швидкості надання послуг завдяки впровадженню системи "Дія". Дослідники зазначають, що цифровізація сприяє зниженню корупції та підвищенню прозорості діяльності державних органів. Вікторович А., Князева Т., Крикавська І., Михайлович З., Юрійович К. наголошують на важливості навчання державних службовців новим цифровим навичкам та адаптації до нових технологій.

Попри значні досягнення, дослідження також висвітлюють проблеми, що перешкоджають повній цифровізації. Грицай С., Назарко А., Федотов О. підкрес-

люють недостатнє фінансування та нерівномірний доступ до Інтернету в різних регіонах країни як ключові перешкоди. Жук І., Карпенко Ю., Чукут С. акцентують на загрозах кібербезпеці та недостатньому рівні захисту персональних даних, що можуть знижувати довіру громадян до електронних послуг.

Перспективи розвитку цифровізації адміністративних послуг розглядаються в контексті міжнародного досвіду та нових технологій. Назар С., Пархоменко-Кучеві О., Стороженко Л. показують можливості інтеграції блокчейн-технологій для підвищення безпеки та прозорості адміністративних процесів.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Мета цієї статті — проаналізувати основні проблеми та перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні. Завдання: визначити основні проблеми, з якими стикається процес цифровізації адміністративних послуг в Україні, зокрема питання фінансування, доступності інтернету, кібербезпеки та захисту персональних даних; оцінити перспективи розвитку цифровізації адміністративних послуг, враховуючи можливості впровадження новітніх технологій, а також міжнародний досвід та підтримку з боку держави й міжнародних партнерів.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Цифровізація адміністративних послуг в Україні є важливим етапом на шляху до модернізації державного управління та покращення якості життя громадян. В останні роки держава зробила значні кроки у цьому напрямку, створюючи електронні сервіси для спрощення взаємодії з державними органами. Онлайн-послуги, такі як: реєстрація бізнесу, отримання довідок та оформлення документів, дозволяють скоротити час та зусилля, необхідні для розв'язання адміністративних питань [4, с. 6]. Однак, процес цифровізації стикається з низкою викликів, які потребують уваги та вирішення. Однією з головних проблем є нерівний доступ до цифрових технологій серед населення. У багатьох регіонах, особливо в сільській місцевості, відсутня необхідна інфраструктура, така як стабільний інтернет-зв'язок та комп'ютерна техніка [5, с. 776]. Крім того, низький рівень цифрової грамотності серед деяких категорій громадян обмежує їхню можливість користуватися електронними послугами. Важливо також враховувати питання безпеки даних та захисту приватності, оскільки збільшення обсягів онлайн-взаємодії з державою підвищує ризики кіберзлочинності та витоку конфіденційної інформації.

На нашу думку, цифровізація адміністративних послуг є ключовим елементом сучасного державного управління, спрямованим на підвищення ефективності та прозорості державного апарату. В Україні цей процес розпочався з впровадженням концепції електронного урядування, що мало на меті забезпечити доступ громадян до державних послуг в онлайн-режимі [6, с. 4]. Проте, попри значні успіхи, цифровізація стикається з низкою викликів, які уповільнюють цей процес. Одним з головних викликів є недостатньо розвинена інфраструктура, адже згідно з дослідженнями, проведеними у 2020 році, лише 62% домогосподарств в Україні мали доступ до Інтернету, причому в сільській місцевості цей

показник ще нижчий — близько 45% [7, с. 255]. Недостатній розвиток широкопasmового Інтернету у віддалених регіонах значно ускладнює доступ до електронних послуг. Крім того, обмеженість фінансових ресурсів на місцевому рівні часто перешкоджає впровадженню необхідної інфраструктури для підтримки цифрових платформ. Приміром, ситуація з проєктом "Дія", запущеним у 2020 році, — платформа значно покращила доступ до адміністративних послуг, її ефективність обмежується в регіонах з низьким рівнем Інтернет-покриття. Згідно з даними Міністерства цифрової трансформації, до кінця 2021 року лише 30% сільських населених пунктів мали доступ до широкопasmового Інтернету, що значно ускладнювало реалізацію електронних послуг для мешканців цих територій [7, с. 258].

Іншою суттєвою проблемою є низький рівень цифрової грамотності населення. За даними ЮНЕСКО, станом на 2021 рік лише близько 40% дорослого населення України мали базові цифрові навички, необхідні для використання електронних послуг. Для подолання цієї проблеми уряд України реалізував низку програм, спрямованих на підвищення цифрової грамотності. Наприклад, у 2019 році була запущена національна онлайн-платформа "Дія. Цифрова освіта", метою якої є навчання громадян цифровим навичкам [8]. Проте, результати цих ініціатив поки що обмежені через низький рівень залученості населення та недостатню кількість якісних навчальних матеріалів.

Варто зауважити, що правові бар'єри є суттєвим викликом для цифровізації адміністративних послуг в Україні. Одним з ключових аспектів цієї проблеми є застаріле законодавство, яке не відповідає сучасним вимогам цифрового суспільства. Наприклад, Закон України "Про електронний цифровий підпис" [9] від 2003 року, попри численні зміни, досі має норми, що не враховують новітні технологічні досягнення та вимоги до безпеки даних. Відсутність уніфікованих стандартів для електронного документообігу між державними установами призводить до правових колізій та затримок у процесі обміну інформацією.

Іншим прикладом є недостатня правова регламентація з питань захисту персональних даних в електронних системах. Закон України "Про захист персональних даних" [10] потребує оновлення для адаптації до нових реалій цифрової епохи. Попри зусилля щодо впровадження Загального регламенту про захист даних (GDPR) Європейського Союзу, українське законодавство ще не повністю відповідає цим стандартам й це створює правові ризики для державних органів та підприємств, які використовують електронні послуги, а також знижує довіру громадян до безпеки їх персональної інформації.

Цифровізація державних послуг є важливим кроком на шляху до підвищення ефективності та прозорості державного управління, а також до зниження корупційних ризиків [11, с. 34]. Різні країни світу активно впроваджують електронні послуги, використовуючи новітні технології для покращення взаємодії між громадянами та державою. У розробленій таблиці наведені приклади практик впровадження електронних послуг у різних країнах, аналіз їх впливу на управлінські процеси та прозорість, а також розглянуто, які з цих практик вже впроваджені в Україні. Особлива увага приділяється пробле-

Таблиця 1. Кейси впровадження електронних послуг у різних країнах та практики, які впроваджені в Україні

Країна	Опис кейсу	Впроваджено в Україні	Вплив цифровізації на ефективність та прозорість	Проблеми цифровізації в Україні
Естонія	e-Estonia: Повністю цифрові державні послуги, включаючи електронне голосування, e-Резиденція, цифрове подання податків	Дія, електронне подання податків, реєстрація бізнесу онлайн	Зниження часу на обслуговування громадян, підвищення прозорості, зменшення корупції через автоматизацію процесів	Недостатній рівень цифрової грамотності населення, технічні проблеми з впровадженням
Сінгапур	Smart Nation: Інтеграція даних у всіх державних послугах, електронна ідентифікація, безпечний доступ до медичних записів	Планується впровадження електронної ідентифікації, деякі елементи вже реалізовані через Дію	Зручність для громадян, зниження корупційних ризиків через прозорість даних, підвищення оперативності в управлінні	Ризики кібербезпеки, необхідність інвестицій у технології
Данія	NemID: Єдина цифрова ідентифікація для доступу до всіх державних послуг, цифрове підписання документів	Впровадження BankID в рамках Дії	Скорочення часу на виконання процедур, зменшення паперової роботи, зниження ризиків помилок та шахрайства	Технічні проблеми, низька швидкість впровадження у деяких регіонах
Південна Корея	Digital Government: Використання штучного інтелекту для обробки запитів громадян, електронні консультації	Планується використання AI для державних послуг, тестові проекти вже існують	Швидка обробка запитів, зниження витрат на адміністративні послуги, підвищення задоволеності громадян	Недовіра до нових технологій, потреба у навчанні державних службовців
Великобританія	GOV.UK: Єдиний портал для всіх державних послуг, включаючи податки, пенсії, соціальні виплати	Єдиний портал Дія для багатьох послуг	Централізований доступ до послуг, зниження бюрократії, підвищення прозорості через єдиний вхід	Необхідність інтеграції існуючих систем, відсутність стандартів

Джерело: власна розробка автора.

мам, з якими стикається Україна у процесі цифровізації, та перспективам подальшого розвитку цього напрямку (Таблиця 1).

Цифровізація адміністративних послуг в Україні, яка активно розпочалася в середині 2010-х років, має на меті підвищення ефективності, прозорості та доступності державних послуг для громадян [12, с. 376]. Серед основних кроків є створення єдиного порталу державних послуг "Дія", який був запущений у 2020 році та швидко набрав популярності. Проте, як і будь-яка інновація, цифровізація адміністративних послуг зіткнулася з певними викликами та проблемами. Попри ці проблеми, перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні залишаються досить обнадійливими. Поступове збільшення інвестицій у технологічну інфраструктуру та освітні програми з цифрової грамотності сприяють подоланню наявних бар'єрів [13, с. 1702]. Важливу роль у цьому процесі відіграють міжнародні партнери та донори, які надають фінансову та технічну підтримку. Наприклад, Європейський Союз активно інвестує в

проекти з цифровізації в Україні в рамках програми "Цифрова Європа".

Іншою перспективною сферою є розвиток мобільних додатків та платформ, які дозволяють громадянам отримувати державні послуги безпосередньо зі своїх смартфонів й цей напрямок набирає обертів завдяки стрімкому поширенню мобільних технологій і зростанню популярності смартфонів серед населення [14, с. 63]. Окрім того, уряд активно працює над впровадженням технологій блокчейн для забезпечення прозорості та безпеки державних реєстрів [15, с. 595].

Відповідно, цифровізація адміністративних послуг в Україні є важливим кроком у модернізації державного управління та покращенні якості надання послуг громадянам [16]. Вже сьогодні створені основні проекти в галузі цифровізації, що відображають хронологію змін в рамках комплексного надання цифрових адміністративних послуг в Україні (Таблиця 2).

Перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні виглядають багатонадійними завдяки амбітним стратегіям, спрямованим на покращення якості державного управління та підвищення зручності для громадян. Однею з ключових стратегій

є розвиток платформи "Дія", яка вже зараз пропонує широкий спектр цифрових послуг, таких як електронні документи, реєстрація бізнесу та отримання адміністративних довідок онлайн. У майбутньому планується розширити функціонал платформи, забезпечуючи доступ до ще більшої кількості послуг та інтегруючи їх з іншими державними та приватними системами, щоб створити єдине вікно для взаємодії з державою.

Другою важливою стратегією є покращення кібербезпеки та захисту персональних даних, що є критично важливим у контексті цифровізації [17]. Уряд України планує впровадження нових стандартів безпеки, підвищення рівня навчання державних службовців з питань кібербезпеки та активне співробітництво з міжнародними організаціями для обміну досвідом і найкращими практиками, що дозволить забезпечити довіру громадян до цифрових сервісів та мінімізувати ризики, пов'язані з використанням нових технологій. Разом ці стратегії сприятимуть створенню сучасної, ефективної та безпечної системи адміністративних послуг в Україні.

Таблиця 2. Етапи змін в цифровізації адміністративних послуг в Україні

Рік	Проект	Зміст
2015	Запуск системи електронних державних закупівель ProZorro	Створення прозорої та відкритої системи державних закупівель для зниження корупції.
2016	Впровадження електронної черги у державних установах	Запровадження системи електронної черги для зменшення часу очікування громадян.
2017	Запуск системи електронної реєстрації бізнесу	Спрощення процедури реєстрації компаній через електронну систему.
2018	Створення Єдиного державного реєстру нерухомості	Створення електронної бази даних про нерухомість для полегшення доступу до інформації.
2019	Запуск мобільного додатку «Дія» в тестовому режимі	Перший етап впровадження єдиного державного порталу для надання адміністративних послуг.
2020	Офіційний запуск порталу «Дія»	Об'єднання різних державних послуг в єдиному онлайн-сервісі.
	Впровадження електронних паспортів та водійських посвідчень	Надання можливості користуватися електронними версіями документів через додаток «Дія».
2021	Розширення функціоналу порталу «Дія»	Додано послуги реєстрації місця проживання онлайн, отримання довідок, подання податкових декларацій.
	Початок впровадження технологій блокчейн	Використання блокчейн-технологій для забезпечення безпеки та прозорості державних реєстрів.
2022	Інтеграція з іншими державними та приватними сервісами	Співпраця з банками та іншими установами для авторизації через «Дію» та доступу до додаткових послуг.
	Розвиток кібербезпеки	Впровадження заходів для захисту даних користувачів та протидії кіберзагрозам.
2023	Додаткові освітні програми з цифрової грамотності	Масштабні програми для підвищення рівня цифрової грамотності серед населення.
	Впровадження нових електронних сервісів	Розвиток послуг у сфері охорони здоров'я, соціального захисту та освіти через портал «Дія».

Джерело: власна розробка автора.

ВИСНОВКИ

Висновки досліджень та аналізу цифровізації адміністративних послуг в Україні свідчать про значні покращення у доступності та швидкості надання послуг завдяки впровадженню новітніх технологій. Програма "Дія" та інші подібні ініціативи суттєво спростили взаємодію громадян з державними органами, забезпечивши доступ до багатьох адміністративних послуг в електронному форматі, що дозволило знизити рівень корупції, підвищити прозорість і довіру до державних інституцій. Однак, попри досягнуті успіхи, процес цифровізації стикається з низкою проблем, які уповільнюють його повну реалізацію. Однією з головних перешкод є недостатнє фінансування, що обмежує можливості розвитку та підтримки цифрових платформ. Крім того, існують значні регіональні нерівності у доступі до інтернету, що ускладнює надання електронних послуг у віддалених та сільських районах. Проблеми кібербезпеки та захисту персональних даних також залишаються актуальними, адже вони викликають занепокоєння серед користувачів і можуть знизити довіру до цифрових рішень.

Перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні залишаються обнадійливими завдяки підтримці з боку держави та міжнародних партнерів, а

також активному залученню молодих фахівців у сфері ІТ. Інтеграція новітніх технологій, таких як блокчейн, має потенціал значно підвищити ефективність та прозорість державного управління. Досвід інших країн свідчить про те, що успішна цифровізація можлива за умов належного фінансування, навчання персоналу та забезпечення кібербезпеки.

Перспективи подальших розвідок у сфері цифровізації адміністративних послуг в Україні є значними, враховуючи швидкий розвиток технологій та висхідний попит на зручні та ефективні електронні сервіси. Подальші дослідження повинні зосередитися на вивченні можливостей інтеграції передових технологій, таких як блокчейн, для підвищення безпеки та прозорості адміністративних процесів.

Крім того, перспективними є дослідження щодо покращення кібербезпеки та захисту персональних даних в умовах цифровізації. Важливим напрямом є розробка і впровадження нових підходів до навчання державних службовців цифровим навичкам та підвищення їхньої компетентності у сфері інформаційних технологій. Подальші розвідки мають включати аналіз міжнародного досвіду та адаптацію кращих практик інших країн до українських реалій. Все це сприятиме створенню ефективної, безпечної та прозорої системи електронного урядування, що відповідатиме потребам сучасного суспільства.

Таким чином, для подальшого розвитку цифровізації адміністративних послуг в Україні необхідно зосередитися на вирішенні фінансових та інфраструктурних проблем, посиленні заходів кібербезпеки та підвищенні рівня обізнаності громадян про переваги електронних сервісів. Важливо також

впроваджувати інноваційні технології, які можуть забезпечити стабільний і безпечний доступ до адміністративних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього місця проживання й це сприятиме не лише покращенню якості державних послуг, але й підвищенню загального рівня цифрової грамотності та інноваційності в країні.

Література:

1. Bondarenko S., Liganenko I., Mykytenko V. Transformation of public administration in digital conditions: world experience, prospects of Ukraine. Social Development and Security. 2020. № 10.2. P. 76—89.
2. Shandryk V. et al. Digitalization as a Global Trend of Public Management Systems Modernization. Digital Technologies in Education: Selected Cases. Cham: Springer Nature Switzerland. 2024. P. 3—16.
3. Карасаєв С. У., Лікарчук Н. В. Міжнародні аспекти використання інформаційних технологій у державному управлінні. Міжнародні відносини: теоретико-практичні аспекти. 2023. № 12. С. 151—163.
4. Krykavska I. Legislative regulation for implementation of digital technologies in the provision of administrative services in Ukraine. Zeszyty Naukowe

Wyzszej Szkoły Finansyw i Prawa w Bielsku-Bialej. 2020. № 24.3. P. 5—8.

5. Likarchuk N., Velychko, Z., Andrieieva O., Lenda R., & Vusyk H. Manipulation as an element of the political process in social networks. *Cuestiones Politicas*. 2023. № 41 (76). P. 769—779.

6. Metelenko N. et al. Digitalization of the management system of administrative-territorial units of Ukraine. *Estudios De Economia Aplicada*. 2020. № 1.38-3. P. 1—8.

7. Nazarko A., Fedotov O. The Power of Digitization: Transforming Ukraine's Customs Service. *Global Trade and Customs Journal*. 2023. № 18.7/8. P. 253—260.

8. Mikhaïlovich Z., Yurievich K., Viktorovich A. Digitalization of public administration and harmonization of digital markets of Ukraine. *European Reforms Bulletin*. 2020. № 102. P. 102—109.

9. Закон України "Про електронний цифровий підпис" від 22.05.2003 № 852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (дата звернення: 07.06.2024).

10. Закон України "Про захист персональних даних" Редакція від 27.04.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 07.06.2024).

11. Storozhenko L. Digitalization of Public Governance in Conditions of Netocratization of Society: the Legislative Framework of Ukraine. *Copernicus Political and Legal Studies*. 2023. № 2.1. P. 30—37.

12. Kniazieva T.V. et al. Analysis of the Impact of Digitalization on the Quality and Availability of Public Services in Ukraine-A Comparative Approach with Insights from Estonia. *Statistics, Politics and Policy*. 2023. № 14.3. P. 375—398.

13. Zhuk I. et al. Mechanisms of public finance digitalization and methods of implementing in the public administration system in Ukraine: European experience. *Economic Affai*. 2023. P. 1701—1712.

14. Hrytsai S. Digitization of government as a global trend of the future: implementation of the "electronic state" policy (on the example of Ukraine). *Reality of Politics. Estimates-Comments-Forecasts*. 2023. № 24.2. P. 45—81.

15. Chukut S., Karpenko Y. Organization of the provision of electronic services in Ukraine in wartime conditions. *Public Administration and Regional Development*. 2023. № 20. P. 589—613.

16. Пархоменко-Куцевіл О. І. Міжнародний досвід впровадження цифровізації в систему публічної служби: досвід для України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2023. Спецвипуск. С. 93—98.

17. Назар С. Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 2 (11). С. 308—315.

References:

1. Bondarenko, S., Liganenko, I. and Mykytenko, V. (2020), "Transformation of public administration in digital conditions: world experience, prospects of Ukraine", *Social Development and Security*, vol. 10.2, pp. 76—89.

2. Shandryk, V. et al. (2024), "Digitalization as a Global Trend of Public Management Systems Modernization", *Digital Technologies in Education: Selected Cases*. Cham: Springer Nature Switzerland, pp. 3—16.

3. Karasaiev, S. U. and Likarchuk, N. V. (2023), "International aspects of the use of information technologies in public administration", *Mizhnarodni vidnosyny: teoretyko-praktychni aspekty*, vol.12, pp. 151—163.

4. Krykavska, I. (2020), "Legislative regulation for implementation of digital technologies in the provision of administrative services in Ukraine", *Zeszyty Naukowe Wyzszej Szkoły Finansyw i Prawa w Bielsku-Bialej*, vol. 24.3, pp. 5—8.

5. Likarchuk, N., Velychko, Z., Andrieieva, O., Lenda, R. and Vusyk, H. (2023), "Manipulation as an element of the political process in social networks", *Cuestiones Politicas*, vol. 41 (76), pp. 769—779.

6. Metelenko, N. et al. (2020), "Digitalization of the management system of administrative-territorial units of Ukraine", *Estudios De Economia Aplicada*, vol. 1.38-3, pp. 1—8.

7. Nazarko, A. and Fedotov O. (2023), "The Power of Digitization: Transforming Ukraine's Customs Service", *Global Trade and Customs Journal*, vol. 18.7/8, pp. 253—260.

8. Mikhaïlovich, Z., Yurievich, K. and Viktorovich, A. (2020), "Digitalization of public administration and harmonization of digital markets of Ukraine", *European Reforms Bulletin*, vol. 102, pp. 102—109

9. Verkhovna Rada of Ukraine (2003), The Law of Ukraine "On Electronic Digital Signature", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (Accessed: 07.06.2024).

10. Verkhovna Rada of Ukraine (2024), The Law of Ukraine "On Protection of Personal Data", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (Accessed: 07.06.2024).

11. Storozhenko, L. (2023), "Digitalization of Public Governance in Conditions of Netocratization of Society: the Legislative Framework of Ukraine", *Copernicus Political and Legal Studies*, vol. 2.1, pp. 30—37.

12. Kniazieva, T.V. (2023), "Analysis of the Impact of Digitalization on the Quality and Availability of Public Services in Ukraine-A Comparative Approach with Insights from Estonia", *Statistics, Politics and Policy*, vol. 14.3, pp. 375—398.

13. Zhuk, I. (2023), "Mechanisms of public finance digitalization and methods of implementing in the public administration system in Ukraine: European experience", *Economic Affai*, pp. 1701—1712.

14. Hrytsai, S. (2023), "Digitization of government as a global trend of the future: implementation of the "electronic state" policy (on the example of Ukraine)", *Reality of Politics. Estimates-Comments-Forecasts*, vol. 24.2, pp. 45—81.

15. Chukut, S. and Karpenko, Y. (2023), "Organization of the provision of electronic services in Ukraine in wartime conditions", *Public Administration and Regional Development*, vol. 20, pp. 589—613.

16. Parkhomenko-Kutsevil, O. I. (2023), "International experience of implementing digitalization in the public service system: experience for Ukraine", *Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia*, pp. 93—98.

17. Nazar, S. (2023), "Study of digitalization of social services in Ukraine", *Sotsialna robota ta sotsialna osvita*, vol. 2 (11), pp. 308-315.

Стаття надійшла до редакції 10.06.2024 р.