Чумакова Ганна Володимирівна, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та адміністрування, Одеський національний технологічний університет, м. Одеса, Україна, https://orcid.org/0000-0003-4134-8209

Пасічнюк Віталій Володимирович, заступник голови, Громадська організація "Територіальні ініціативи" з проєктів та інновацій, м. Київ, Україна, https//orcid.org/0009-0006-2625-7594

Chumakova Hanna Volodymyrivna, candidate of sciences in public administration, associate professor of the Department of public management and administration, Odesa National University of Technology, Odesa, https://orcid.org/0000-0003-4134-8209

Pasichniuk Vitaliy Volodymyrovych, Deputy Chairman, public organization "Territorial Initiatives" for projects and innovations, Kyiv, Ukraine, https//orcid.org/ 0009-0006-2625-7594

ЕЛЕКТРОННІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ УКРАЇНИ

ELECTRONIC PUBLIC SERVICES AS A TOOL FOR DIGITAL TRANSFORMATION OF THE STATE ADMINISTRATION OF UKRAINE

Анотація

У статті здійснено комплексний аналіз розвитку системи електронних публічних послуг в Україні як ключового напряму цифрової трансформації державного управління. На основі положень чинного законодавства,

сучасних статистичних даних та аналітичних матеріалів досліджено функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія», який став центральним елементом цифрової інфраструктури держави. Розкрито особливості структури порталу, функціональне наповнення кабінету громадянина та класифікацію електронних сервісів для населення й бізнесу. Проаналізовано ефективність найбільш масштабних державних програм, реалізованих через «Дію», таких як «єОселя», «єВідновлення», «єКнига», «Пакунок школяра», «Національний кешбек» та ін., а також висвітлено їхній вплив на соціально-економічний розвиток держави та окремих домогосподарств.

Особливу увагу приділено економічним та управлінським перевагам цифровізації, зокрема зменшенню витрат часу й коштів користувачів, зниженню корупційних ризиків, оптимізації державних процесів і модернізації системи надання адміністративних послуг. Наведено результати досліджень ПРООН та Civitta, які підтверджують суттєві фінансові ефекти від впровадження електронних сервісів — понад 184 млрд грн економії з моменту запуску платформи. Окремо розглянуто розвиток спеціалізованих електронних кабінетів Державної податкової служби України, Пенсійного фонду України та Головного сервісного центру МВС.

Визначено ключові бар’єри цифровізації, серед яких технічні обмеження, низький рівень цифрової грамотності частини населення, нормативні суперечності, недостатня інтегрованість державних реєстрів і ризики кібербезпеки. Продемонстровано, що умови воєнного стану водночас загострили наявні проблеми та прискорили цифрову трансформацію, оскільки електронні сервіси стали критично важливими для надання допомоги, соціальних виплат, реєстрації пошкодженого майна та забезпечення стабільної взаємодії громадян із державою.

Узагальнено, що цифровізація публічного управління є не лише інструментом спрощення адміністративних процедур, а й фундаментальним чинником модернізації держави, формування нової управлінської моделі та зміцнення стійкості суспільства в умовах кризових викликів.

Ключові слова: цифровізація, електронні публічні послуги, публічне управління, «Дія», цифрова трансформація, електронне урядування, державні сервіси.

Abstract

The article provides a comprehensive analysis of the development of the electronic public service system in Ukraine as a key direction of the digital transformation of public administration. On the basis of the provisions of the current legislation, modern statistical data and analytical materials, the functioning of the Unified State Web Portal of Electronic Services «Diia», which became the central element of the state's digital infrastructure, was investigated. The peculiarities of the structure of the portal, the functional content of the citizen's office and the classification of electronic services for the population and business are revealed. The effectiveness of the largest state programs implemented through «Diia», such as «eOselia», «eRecovery», «eBook», «Schoolboy package», «National cashback», etc., was analyzed, and their impact on the socio-economic development of the state and individual households.

Special attention is paid to the economic and managerial advantages of digitalization, in particular, reducing the time and money spent by users, reducing corruption risks, optimizing state processes and modernizing the system of providing administrative services. The results of research by UNDP and Civitta are presented, which confirm the significant financial effects of the introduction of electronic services —, more than UAH 184 billion in savings since the launch of the platform. The development of specialized electronic

offices of the State Tax Service of Ukraine, the Pension Fund of Ukraine and the Main Service Center of the Ministry of Internal Affairs was considered separately.

Key barriers to digitalization have been identified, including technical limitations, low digital literacy of a part of the population, regulatory contradictions, insufficient integration of state registers and cyber security risks. It is demonstrated that the conditions of martial law at the same time exacerbated existing problems and accelerated the digital transformation, as electronic services became critical for providing assistance, social benefits, registering damaged property and ensuring stable interaction between citizens and the state.

It is summarized that the digitalization of public administration is not only a tool for simplifying administrative procedures, but also a fundamental factor in the modernization of the state, the formation of a new management model and strengthening the stability of society in the conditions of crisis challenges.

Keywords: digitalization, electronic public services, public management, «Diia», digital transformation, electronic governance, public services.

Постановка проблеми. У сучасних умовах війни, глибокої соціально-економічної турбулентності та інтеграції України до європейського цифрового простору розвиток електронних послуг у сфері публічного управління перетворився з інноваційного напряму на стратегічну необхідність. Електронні сервіси стають ключовим інструментом забезпечення доступності державних функцій, прозорості управлінських процесів, ефективності взаємодії між громадянами, бізнесом та державою. Разом з тим цифровізація стикається з численними викликами: нерівномірністю цифрової інфраструктури, недостатнім рівнем цифрової грамотності, обмеженими ресурсами та зростаючими загрозами кібербезпеки, особливо в умовах воєнного стану.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика цифровізації публічного управління активно досліджується українськими науковцями, які пропонують різні концептуальні підходи до її трактування та оцінювання її впливу на державне управління. М. Хаустова розглядає цифровізацію у вузькому та широкому вимірах, підкреслюючи, що переходу до її розширеного трактування як глобального тренду ефективного розвитку передує системне й масове оцифрування даних [1]. В. Сиротін виділяє технічний і парадигмальний підходи, де перший акцентує на впровадженні ІКТ, а другий — на глибинній трансформації суспільних інститутів, що формує основу цифрової трансформації [2]. Технічний аспект цифровізації деталізує О. Берназюк, визначаючи її як систему інструментів, що забезпечують повний цикл обробки даних в управлінні [3]. В. Наместнік і М. Павлова відзначають, що цифровізація виходить за межі автоматизації та створює умови для виявлення критичних точок управління й прийняття обґрунтованих рішень [4]. Комплексний, стратегічно орієнтований підхід запропонований В. Куйбідою, О. Карпенком і В. Наместніком, які трактують цифровізацію публічного врядування як стрибкоподібну модернізацію, що веде до формування цифрового управління [5]. Цю тезу підтримує В. Саприкін, наголошуючи на трансформаційному характері технологічних змін [6]. Ю. Пігарєв і Н. Костенюк підкреслюють системність цифровізації та її визначальний вплив на загальну трансформацію моделі державного управління [7]. І. Сурай розмежовує поняття «цифровізація» та «цифрова трансформація», вказуючи на те, що остання постає наслідком глибинних змін, спричинених цифровізацією [8]. О. Савченко трактує цифровізацію як процес використання цифрових технологій для підвищення ефективності надання послуг і прийняття рішень [9], а Г. та М. Разумеї підкреслюють її роль як каталізатора глибинних управлінських перетворень [10], а М. Бєлікова

акцкетує на позитивних аспектах цифровізації під час воєнного стану [11]. Таким чином, українські науковці розглядають цифровізацію як багатовимірне явище, що поєднує технічні, інституційні та управлінські зміни й формує основу цифрової трансформації публічного управління.

Метою статті є всебічний аналіз розвитку системи електронних послуг у сфері публічного управління України, оцінка сучасного стану цифровізації, визначення ключових тенденцій та викликів, а також окреслення перспектив удосконалення державних електронних сервісів в умовах воєнного стану та відновлення країни.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток системи електронних послуг у сфері публічного управління України сьогодні виступає не просто елементом цифрової трансформації, а стратегічною передумовою модернізації держави, формування нової культури врядування та створення інституційної архітектури, орієнтованої на громадянина. Цей процес є невід'ємною складовою переходу України від бюрократично орієнтованої моделі державного управління до сервісної та інноваційної моделі, що базується на принципах прозорості, доступності, ефективності та довіри. Розбудова електронних сервісів спрямована на скорочення адміністративних бар'єрів, мінімізацію корупційних ризиків, оптимізацію комунікацій між громадянами, бізнесом і державними інституціями, а також формування нових можливостей для соціально-економічного розвитку.

У контексті сучасних тенденцій цифровізації публічних інституцій важливо, що законодавча основа розвитку електронних послуг в Україні постійно оновлюється й удосконалюється. Відповідно до Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [12], електронна публічна послуга визначається як форма адміністративної чи іншої публічної послуги, що надається органами державної влади,

місцевого самоврядування та підпорядкованими їм організаціями з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем. Змістовно така послуга може реалізовуватися як у відповідь на подану електронну заяву, так і автоматично — без участі користувача, за умови наявності відповідних інтегрованих реєстрів та сервісів.

З метою централізації доступу до цифрових послуг в Україні створено Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія» [13], який став ядром цифрової взаємодії держави й суспільства. Він функціонує у вебверсії та у форматі мобільного застосунку, забезпечуючи принцип «24/7», що є необхідною умовою сучасного публічного сервісу. «Кабінет громадянина» у межах Порталу виконує чотири базові функції, які охоплюють електронну ідентифікацію, управління документами, отримання послуг і доступ до персональних даних (рис. 1).



Рис. 1. Функціональна модель «Кабінету громадянина» в системі електронних публічних послуг

Це забезпечує концентрацію більшості цифрових інструментів в одному місці, зменшуючи адміністративні витрати та спрощуючи процеси взаємодії з державою.

На сьогодні аудиторія Порталу перевищує 6 мільйонів користувачів, а каталог сервісів налічує понад 150 електронних послуг [14]. Для зручності користування послуги структуровано за двома ключовими сегментами — «для громадян» і «для бізнесу». Така класифікація відповідає міжнародним підходам персоніфікованої цифрової взаємодії, що широко застосовуються у країнах ЄС і визначаються концепцією human-centered digital government.

Також, Україна увійшла до першої п'ятірки за індексом онлайн-послуг громадянам у рейтингу ООН - E-Government Development Index. Тоді як ще 2018 року країна була на 102 місці [15].

Що стосується електронних послуг для громадян, то ця категорія охоплює широкий спектр сервісів — від соціального захисту та реєстраційних актів цивільного стану до інструментів, спрямованих на подолання наслідків війни.

Зокрема, важливе місце займає доступ до міжнародного Реєстру збитків (RD4U) [16], де громадяни можуть подати заяви про компенсацію завданих агресією рф збитків. Це відповідає міжнародним стандартам transitional justice та підсилює інституційну спроможність держави щодо документування шкоди.

До ключових сервісів належать також:

- програма «єВідновлення», яка стала першим масштабним цифровим механізмом відбудови житла та визнана міжнародними партнерами як інноваційний підхід до управління відновленням [17];

- електронні сервіси у сфері соціального забезпечення та пільг;

- комплексні послуги, пов’язані з народженням дитини, усиновленням, багатодітністю та реєстрацією шлюбу;

- доступ до витягів і повторних документів із реєстрів актів цивільного стану, даних про майно, реєстрації місця проживання та ін.;

- послуги у сферах землекористування, будівництва, транспорту, охорони здоров'я, а також сервіси для ВПО.

Електронні послуги у сфері соціального захисту [18] забезпечують комплексну цифрову підтримку найбільш уразливих категорій населення, включно з ветеранами, внутрішньо переміщеними особами, людьми з інвалідністю та громадянами, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи. Ці сервіси охоплюють процеси встановлення та підтвердження статусів, видачу або повторну видачу посвідчень, а також призначення різних видів державних компенсацій і допомог. Значна частина послуг спрямована на реалізацію спеціальних гарантій для осіб, які зазнали радіаційного впливу, включаючи надання грошових компенсацій, забезпечення санаторно-курортного лікування, відшкодування вартості продуктів харчування та оформлення підтвердних документів про трудову діяльність у зоні відчуження.

У централізованій цифровій формі також доступні процедури призначення одноразових виплат сім'ям загиблих ліквідаторів та особам, чия інвалідність або втрата годувальника безпосередньо пов'язані з наслідками аварії на ЧАЕС. Застосування електронних сервісів у цій сфері забезпечує спрощення доступу громадян до соціальних гарантій, підвищення прозорості процедур, скорочення адміністративного навантаження та мінімізацію ризиків помилок під час оброблення документів.

Усі вказані вище сервіси розширюють можливості громадян щодо самостійного управління своїми правами та обов'язками, а також підвищують рівень доступності державних послуг для соціально вразливих груп.

Окремим важливим напрямом є електронні послуги для бізнесу. Вони забезпечують спрощений доступ підприємців до адміністративних процедур, які раніше вимагали значних часових і фінансових витрат. Цифровізація реєстраційних послуг (створення, зміна, припинення підприємницької діяльності), послуг податкової та регуляторної сфер сприяє скороченню транзакційних витрат, підвищенню інвестиційної привабливості та розвитку підприємництва.

Особливої уваги заслуговують послуги, що відображені у Таблиці 1.

Серед вказаних послуг:

- грантові програми «єРобота» [19], спрямовані на розвиток малого й середнього бізнесу;

- сервіси бронювання працівників та взаємодії з реєстрами військовозобов'язаних;

- можливість отримання дозвільних документів, ліцензій і витягів онлайн;

- спеціальний правовий режим для IT-сектору — Дія.City, який уже став каталізатором розвитку української цифрової економіки;

- цифровізовані послуги для операторів протимінної діяльності.

Усі ці функції сприяють інтеграції підприємницького середовища в європейський економічний простір, формуючи передумови сталого інноваційного розвитку. Ядро цифрового громадянства — мобільний застосунок «Дія», яким користуються понад 23 мільйони українців, став безпрецедентним для країн Європи прикладом мобільної держави (state in a smartphone). На сьогодні у застосунку доступні 33 цифрові документи, що повністю відповідають паперовим аналогам, а також понад 70 сервісів. Можливість використовувати цифрові документи у юридично значимих діях фактично перевизначає взаємодію громадян із державою, ліквідуючи потребу у паперових носіях.

Таблиця 1

Основні електронні послуги для бізнесу в Україні та їх функціональне призначення

Категорія послуг	Зміст та приклади послуг	Функціональне призначення та вплив
Реєстраційні послуги для бізнесу	- Реєстрація ФОП та юридичних осіб - Внесення змін до відомостей про підприємство - Припинення підприємницької діяльності	Спрощення адміністративних процедур; зниження часових та фінансових витрат; мінімізація контакту з чиновниками; підвищення прозорості регуляторного середовища
Податкові та регуляторні е-послуги	- Подання заяв, декларацій та довідок онлайн - Отримання витягів, довідок, ліцензій та дозволів	Скорочення транзакційних витрат; підвищення зручності податкового адміністрування; створення сприятливого бізнес-клімату
Грантові програми для МСП («єРобота»)	- Гранти для створення власної справи - Програми підтримки переробних підприємств, садівництва, тепличного господарства	Стимулювання розвитку малого та середнього бізнесу; підтримка самозайнятості; формування нових робочих місць
Послуги у сфері мобілізації та оборони	- Бронювання працівників критично важливих підприємств - Автоматизована взаємодія з реєстрами військовозобов'язаних	Забезпечення стійкості бізнес-процесів у період воєнного стану; підвищення ефективності кадрового планування
Дія.City — спеціальний правовий режим для ІТ-сектору	- Реєстрація резидентів - Електронне подання документів - Доступ до спеціальних податкових і правових режимів	Створення конкурентного середовища для ІТ-компаній; стимулювання інновацій; інтеграція у глобальний цифровий ринок
Послуги для операторів протимінної діяльності	- Реєстрація та ведення електронних журналів робіт - Оформлення дозволів і сертифікацій онлайн	Підвищення безпеки та координації в сфері гуманітарного розмінування; оптимізація роботи операторів
Інші цифрові адміністративні послуги для бізнесу	- Взаємодія з державними реєстрами - Отримання офіційних витягів та довідок - Електронні інструменти перевірки контрагентів	Підвищення прозорості ринку; зниження ризиків у підприємницькій діяльності; розширення інструментів для управлінської аналітики

Успішність «Дії» підтверджують дані про активність користувачів у різних сервісах: від оплат штрафів і послуг шерингу автомобілів до подання

податкових декларацій, реєстрації шлюбу, отримання державних програм підтримки, доступу до судових рішень чи військових облігацій.

Впродовж п’яти років функціонування (2020-2025) «Дія» забезпечила масштабний економічний та антикорупційний ефект. За оцінками компанії Civitta, цифрові сервіси зекономили державі й громадянам понад 184 млрд грн — у сто разів більше, ніж коштувала розробка платформи. Онлайн-послуги виявилися у шість разів дешевшими за офлайн-аналоги, скоротивши витрати громадян на 85 %.

Цифровізовані програми підтримки («єОселя», «єВідновлення», «Нацкешбек», «єРобота») забезпечили економію державних ресурсів на рівні 99%, мінімізували корупційні ризики та одночасно посилили соціальну підтримку населення.

Позитивний ефект простежується й у сферах із традиційно високими корупційними ризиками: цифровізація будівельних послуг, статусу внутрішньопереміщених осіб (ВПО) та дипломування моряків щороку дає економію 4,2 млрд грн, з яких 3,6 млрд — антикорупційний ефект.

Загалом, цифрові сервіси щороку оптимізують 59,6 млрд грн державних та приватних витрат.

Важливими складовими електронного урядування є також вертикальні цифрові платформи різних центральних органів влади:

1. Електронний кабінет платника податків ДПС України забезпечує подачу звітності, доступ до персональних податкових даних, облік розрахунків із бюджетом та взаємодію з податковими органами в онлайн-режимі;

2. Вебпортал Пенсійного фонду України надає повний комплекс пенсійних послуг, включаючи пенсійний калькулятор, електронну трудову книжку та процедури оформлення пенсій;

3. Електронний кабінет водія (Сервісний центр МВС) спрощує доступ до інформації про водійські документи, транспортні засоби та дозволяє здійснювати ключові операції онлайн.

Результати дослідження ПРООН та Київського міжнародного інституту соціології (КМІС) підтверджують загальну позитивну оцінку українцями цифрових сервісів: 84 % користувачів зазначили, що їхній досвід був переважно або повністю позитивним. Серед найбільш популярних послуг: Дія (нею скористалися 42% респондентів), сервіси щодо особистого транспорту (15%), отримання інформації з реєстрів (13%), пенсійного забезпечення (10%), а також отримання паспортів чи інших сервісів від Державної міграційної служби України (10%) [20].

Незважаючи на значний прогрес, розвиток цифрових сервісів стикається з низкою викликів:

- технічні обмеження (нестабільний інтернет у сільських регіонах, недостатня інтегрованість державних реєстрів);

- цифрова нерівність та низька цифрова грамотність окремих груп населення;

- повільне оновлення нормативно-правової бази;

- недостатній рівень міжвідомчої координації;

- ризики кібербезпеки та потреба в постійному підсиленні захисту персональних даних;

- руйнівний вплив війни на інфраструктуру.

Водночас воєнний стан став каталізатором цифрової трансформації: електронні сервіси продемонстрували свою критичну важливість для підтримки громадян, зокрема ВПО, та для забезпечення безперервності публічних послуг.

Висновки. Розвиток системи електронних послуг в Україні є стратегічним напрямом реформування публічного управління. Він потребує

комплексної державної політики, спрямованої на модернізацію цифрової інфраструктури, забезпечення кібербезпеки, підвищення цифрової компетентності населення, удосконалення нормативної бази та покращення координації між органами влади. Умови воєнного часу підтвердили, що цифрові сервіси не лише підвищують якість управління, але й забезпечують стійкість держави, її здатність швидко реагувати на кризи та підтримувати громадян у надзвичайних ситуаціях.

Список літератури

1. Хаустова М. Вигоди, ризики та проблеми цифровізації суспільства: загальнотеоретичний аспект // Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство». 2023. URL: https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2023/11/137.pdf

2. Сиротін В. Д. Особливості цифровізації у сфері публічного управління // Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування. 2023. № 9. DOI: 10.54929/2786-5746-2023-9-02-06.

3. Берназюк О. Цифрові технології у сфері публічного управління: визначення основних понять // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2017. Вип. 46. С. 109–113. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2017_46(1)__26

4. Наместнік В. В., Павлов М. М. Електронне, цифрове та smart-управління: сутність та співвідношення термінів // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Державне управління. 2020. № 1(96). С. 115–121.

5. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Наместнік В. В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату // Вісник Національної академії державного управління при Президентові

України. Державне управління. 2018. № 1. С. 5–11. URL: http://academy.gov.ua/infpol/pages/dop/2/files/974f8478-cfe8-4d31-971b-d5116efff458.pdf (дата звернення: 25.11.2025).

6. Саприкін В. Оцифровування, цифровізація та цифрова трансформація публічного управління в Україні // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління. 2024. Вип. 1. С. 116–121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vknud_2024_1_21 (дата звернення: 25.11.2025).

7. Пігарєв Ю., Костенюк Н. Діджиталізація публічного управління як чинник цифрової трансформації України // Актуальні проблеми державного управління. 2021. Вип. 2. С. 92–96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2021_2_17 (дата звернення: 25.11.2025).

8. Сурай А. Цифровізація публічного управління в Україні: організаційний аспект // Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення. 2024. Вип. 7. С. 116–124. DOI: 10.31470/2786-6246-2024-7-116-124.

9. Савченко О. С. Систематизація наукових підходів до поняття «цифровізація у публічному управлінні» // Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування. 2022. № 2 (76). С. 72–76. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2022/12.pdf

10. Разумей Г., Разумей М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України // Публічне управління та митне адміністрування. 2020. № 2 (25). С. 139–145. URL: http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/2/27.pdf

11. Бєлікова М. І. Цифровізація публічного адміністрування в умовах воєнного стану // Наукові інновації та передові технології. Серія «Право». 2022. № 8. С. 381–392.

12. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text

13. Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія». URL: https://diia.gov.ua/

14. Україна увійшла до топ-5 за рівнем розвитку цифрових державних послуг. URL: https://socportal.info/ua/news/ukraina-uviishla-do-top-5-za-rivnem-rozvitku-tcifrovikh-derzhavnikh-poslug/

15. Reєstr zbytkiv (RD4U) / Council of Europe. URL: https://rd4u.coe.int/en/home

16. eВідновлення. URL: https://erecovery.diia.gov.ua/

17. Портал Дія. Соціальний захист. URL: https://guide.diia.gov.ua/thematic-area/sotsialnyi-zakhyst

18. Портал Дія. Єробота. URL: https://diia.gov.ua/services/categories/biznesu/yerobota

19. Civitta Україна. URL: https://civitta.com/ua/

20. Українці стали більш задоволеними державними е-послугами – опитування КМІС // UNDP Ukraine. URL: https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/ukrayintsi-staly-bilsh-zadovolenymy-derzhavnymy-e-posluhamy-opytuvannya-kmis

References:

1. Khaustova, M. (2023). Vyhody, ryzyky ta problemy tsyfrovizatsii suspilstva: zahalnoteoretychnyi aspekt. Analitychno-porivnialne pravoznavstvo. Retrieved from https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2023/11/137.pdf [in Ukrainian]

2. Syrotin, V. D. (2023). Osoblyvosti tsyfrovizatsii u sferi publichnoho upravlinnia. Problemy suchasnykh transformatsii. Seriia: Pravo, publichne upravlinnia ta administruvannia, (9). Retrieved from https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-9-02-06 [in Ukrainian]

3. Bernaziuk, O. (2017). Tsyfrovi tekhnolohii u sferi publichnoho upravlinnia: vyznachennia osnovnykh poniat. Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriia: Pravo, 46, 109–113. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2017_46(1)__26 [in Ukrainian]

4. Namestnik, V. V., & Pavlov, M. M. (2020). Elektronne, tsyfrove ta smart-upravlinnia: sutnist ta spivvidnoshennia terminiv. Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy. Derzhavne upravlinnia, 1(96), 115–121 [in Ukrainian]

5. Kuibida, V. S., Karpenko, O. V., & Namestnik, V. V. (2018). Tsyfrove vriaduvannia v Ukraini: bazovi definitsii poniatiino-katehorialnoho aparatu. Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy. Derzhavne upravlinnia, 1, 5–11. Retrieved from http://academy.gov.ua/infpol/pages/dop/2/files/974f8478-cfe8-4d31-971b-d5116efff458.pdf [in Ukrainian]

6. Saprykin, V. (2024). Otsyfrovuvannia, tsyfrovizatsiia ta tsyfrova transformatsiia publichnoho upravlinnia v Ukraini. Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Derzhavne upravlinnia, 1, 116–121. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/vknud_2024_1_21 [in Ukrainian]

7. Pihariiev, Yu., & Kostenyuk, N. (2021). Didzhytalizatsiia publichnoho upravlinnia yak chynnyk tsyfrovoi transformatsii Ukrainy. Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia, 2, 92–96. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2021_2_17 [in Ukrainian]

8. Surai, A. (2024). Tsyfrovizatsiia publichnoho upravlinnia v Ukraini: orhanizatsiinyi aspekt. Publichne upravlinnia: kontseptsii, paradyhma, rozvytok, udoskonalennia, (7), 116–124. Retrieved from https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-7-116-124 [in Ukrainian]

9. Savchenko, O. S. (2022). Systematyzatsiia naukovykh pidkhodiv do poniattia «tsyfrovizatsiia u publichnomu upravlinni». Derzhava ta rehiony. Seriia: Publichne upravlinnia i administruvannia, 2(76), 72–76. Retrieved from http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2022/12.pdf [in Ukrainian]

10. Razumei, H., & Razumei, M. (2020). Didzhytalizatsiia publichnoho upravlinnia yak skladnyk tsyfrovoi transformatsii Ukrainy. Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia, 2(25), 139–145. Retrieved from http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/2/27.pdf [in Ukrainian]

11. Bielikova, M. I. (2022). Tsyfrovizatsiia publichnoho administruvannia v umovakh voiennoho stanu. Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnolohii. Seriia “Pravo”, (8), 381–392 [in Ukrainian]

12. Verkhovna Rada Ukrainy. (2020). Zakon Ukrainy “Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh”. Retrieved from https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text [in Ukrainian]

13. Diia. (n.d.). Yedynyi derzhavnyi vebportal elektronnykh posluh “Diia”. Retrieved from https://diia.gov.ua/ [in Ukrainian]

14. Ukraina uviishly do top-5 za rivnem rozvytku tsyfrovykh derzhavnykh posluh. (n.d.). Retrieved from https://socportal.info/ua/news/ukraina-uviishla-do-top-5-za-rivnem-rozvitku-tcifrovikh-derzhavnikh-poslug/ [in Ukrainian]

15. Council of Europe. (n.d.). Reiestr zbytkiv (RD4U). Retrieved from https://rd4u.coe.int/en/home [in EU]

16. eVidnovlennia. (n.d.). Retrieved from https://erecovery.diia.gov.ua/ [in Ukrainian]

17. Diia. (n.d.). Sotsialnyi zakhyst. Retrieved from https://guide.diia.gov.ua/thematic-area/sotsialnyi-zakhyst [in Ukrainian]

18. Diia. (n.d.). YeRobota. Retrieved from https://diia.gov.ua/services/categories/biznesu/yerobota [in Ukrainian]

19. Civitta. (n.d.). Retrieved from https://civitta.com/ua/ [in Ukrainian]

20. UNDP Ukraine. (2023). Ukrainians became more satisfied with e-government services — KIIS survey. Retrieved from https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/ukrayintsi-staly-bilsh-zadovolenymy-derzhavnymy-e-posluhamy-opytuvannya-kmis [in Ukrainian]