**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

# Кваліфікаційна робота бакалавра

# ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З ОРГАНАМИ ВЛАДИ

Виконала: студентка 4-го курсу, гр. 6.2812-пуа
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
Є.Р. Приходько

Керівник: професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор, д.філос.н. Краснокутський О.В.

Рецензент: професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, д.філос.н., доцент Глазунов В.В

Запоріжжя – 2026

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І.Бутченко
«____»_____2026 року

# З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Приходько Єлизаветі Романівні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи: Вплив цифровізації на взаємодію громадян з органами влади

керівник роботи Краснокутський Олександр Володимирович, д.філос.н.,професор
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «12» грудня 2025 року № 1795-с

2. Строк подання студентом роботи 09 червня 2026 року

3. Вихідні дані до роботи Коліушко І. Б., Тимощук В. П. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування в Україні : монографія. Київ : Факт, 2023. 312 с.; Тимощук В. П. Адміністративні послуги : посібник. Київ : Софія-А, 2022. 124 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити). 1. Дослідити історію наукових розвідок щодо впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади.2. Уточнити зміст основних понять дослідження, зокрема: «цифровізація», «органи влади», «громадяни», «взаємодія» та їх похідних.Визначити принципи та методи 3. дослідження впливу процесів цифровізації на комунікацію між державою та суспільством. 4. Розкрити сутність, зміст, форми та принципи впливу цифровізації на сучасну взаємодію громадян з органами влади. 5. Охарактеризувати механізми впливу цифрової трансформації на взаємозв'язки у системі «держава – громадянин».6. Проаналізувати світові практики та міжнародний досвід впровадження цифрових інструментів у взаємодію влади та населення. 7. Оцінити сучасний стан та особливості

впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади в Україні. 8. Обґрунтувати основні чинники та шляхи оптимізації впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади в сучасних українських реаліях.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада Консультанта | Підпис, дата | |
|---|---|---|---|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Розділ 1 | Краснокутський О.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи | 02.02.2026 | 02.02.2026 |
| Розділ 2 | Краснокутський О.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи | 11.03.2026 | 11.03.2026 |
| Розділ 3 | Краснокутський О.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи | 03.04.2026 | 03.04.2026 |

7. Дата видачі завдання 20 січня 2026 року

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Термін виконання етапів роботи | Примітка |
|---|---|---|---|
| 1. | Вибір теми кваліфікаційної роботи | Листопад – грудень 2025 | *виконано* |
| 2. | Бібліографічний пошук | Січень – лютий 2026 | *виконано* |
| 3. | Розробка основних положень роботи | Січень – лютий 2026 | *виконано* |
| 4. | І розділ | Лютий – березень 2026 | *виконано* |
| 5. | ІІ розділ | Березень – квітень 2026 | *виконано* |
| 6. | ІІІ розділ | Квітень – травень 2026 | *виконано* |
| 7. | Систематизація висновків | Травень 2026 | *виконано* |
| 8. | Нормоконтроль | Травень – червень 2026 | *виконано* |

Студент _____ Є.Р. Приходько

Керівник роботи _____ О.В. Краснокутський

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

# РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 57 сторінок, 49 позиції у списку літератури.

ЦИФРОВІЗАЦІЯ, ОРГАНИ ВЛАДИ, ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ,МЕХАНІЗМИ КОМУНІКАЦІЇ, ГРОМАДЯНИ.

*Метою дослідження* є аналіз впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади, визначення основних форм цифрової комунікації між державою і суспільством.

*Об'єктом дослідження* є процеси впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади.

*Предметом дослідження* є вплив цифровізації на взаємодію громадян з органами влади, а також чинники його оптимізації в умовах сучасної України.

*Наукова новизна дослідження* полягає у комплексному аналізі впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади та обґрунтуванні напрямів удосконалення цифрових механізмів комунікації між державою і суспільством.

*Гіпотеза дослідження:* впровадження цифрових технологій у систему державного управління сприяє підвищенню ефективності взаємодії громадян з органами влади, покращенню доступу до адміністративних послуг.

*Висновки:* 1. У результаті проведеного дослідження встановлено, що цифровізація є одним із ключових чинників трансформації системи публічного управління.

2. Ефективність цифрової трансформації стримується проблемами цифрової нерівності, недостатнього рівня цифрової грамотності населення та необхідністю посилення кібербезпеки.

3. Подальший розвиток цифровізації потребує комплексного підходу.

## ABSTRACT

The qualification thesis consists of 57 pages and includes 49 references in the bibliography.

DIGITALIZATION, PUBLIC AUTHORITIES, DIGITAL TECHNOLOGIES, PUBLIC ADMINISTRATION, COMMUNICATION MECHANISMS, CITIZENS.

The aim of the study is to analyze the impact of digitalization on citizens' interaction with public authorities and to identify the main forms of digital communication between the state and society.

The object of the study is the processes of the impact of digitalization on citizens' interaction with public authorities.

The subject of the study is the impact of digitalization on citizens' interaction with public authorities, as well as the factors of its optimization in the conditions of modern Ukraine.

The scientific novelty of the study lies in the comprehensive analysis of the impact of digitalization on citizens' interaction with public authorities and the substantiation of directions for improving digital communication mechanisms between the state and society.

Research hypothesis: the implementation of digital technologies in the public administration system contributes to increasing the efficiency of interaction between citizens and public authorities and improving access to administrative services.

**Conclusions:**

1. The study has shown that digitalization is one of the key factors in transforming the public administration system.
2. The effectiveness of digital transformation is constrained by issues of the digital divide, insufficient levels of digital literacy among the population, and the need to strengthen cybersecurity.
3. Further development of digitalization requires a comprehensive approach.

**ЗМІСТ**

ВСТУП ..... 6
РОЗДІЛ 1 МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З ОРГАНАМИ ВЛАДИ ..... 9
1.1. Історія дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади ..... 9
1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «цифровізація», «органи влади», «громадяни», «взаємодія», «взаємодія громадян з органами влади» .... 13
1.3. Принципи та методи дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади ..... 18
РОЗДІЛ 2 ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З ОРГАНАМИ ВЛАДИ ..... 25
2.1. Сутність, зміст, форми, принципи впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади ..... 25
2.2. Механізми впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади 30
2.3. Світові практики впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади ..... 34
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З ОРГАНАМИ ВЛАДИ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ 41
3.1. Сучасний стан впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади в Україні ..... 41
3.2. Основні чинники оптимізації впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади сучасної України ..... 45
ВИСНОВКИ ..... 51
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ ..... 54

# ВСТУП

У сучасних умовах розвитку суспільства процеси цифровізації охоплюють майже всі сфери життєдіяльності людини, зокрема економічну, освітню, медичну та сферу державного управління й надання публічних послуг. Динамічне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій зумовлює суттєві зміни у функціонуванні державної влади. Цифрові інструменти трансформують традиційні механізми взаємодії, полегшують доступ населення до адміністративних послуг, сприяють відкритості та підзвітності органів влади, а також підвищують ефективність управлінських процесів. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян із державними інституціями.

*Актуальність обраної теми* зумовлена тим, що цифрова трансформація державного управління є одним із ключових чинників розвитку сучасної держави. У багатьох країнах світу активно впроваджуються концепції електронного урядування та електронної демократії. Україна також рухається у цьому напрямі, розвиваючи цифрові сервіси та онлайн-платформи. Електронні адміністративні послуги, цифрові державні застосунки і вебресурси забезпечують громадянам можливість отримувати необхідні послуги дистанційно та з мінімальними витратами часу. Використання цифрових технологій сприяє підвищенню прозорості діяльності органів влади, покращує комунікацію з громадянами, зменшує рівень бюрократизації процедур і корупційні ризики.

Разом із тим, цифровізація супроводжується низкою проблем і викликів. Серед них особливо актуальними є нерівномірний доступ населення до сучасних технологій, недостатній рівень цифрової грамотності громадян, а також технічні й організаційні труднощі впровадження електронних сервісів. У зв'язку з цим дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян і органів влади має як теоретичне, так і практичне значення.

*Проблематика даного дослідження* полягає в тому, що, незважаючи на активне впровадження цифрових рішень у сфері державного управління,

ефективність взаємодії громадян з органами влади не завжди відповідає очікуванням суспільства. З одного боку, цифровізація створює нові можливості для отримання адміністративних послуг, участі громадян у прийнятті управлінських рішень та контролю за діяльністю державних інституцій. З іншого боку, існують певні бар'єри, пов'язані з технічними обмеженнями, недосконалістю нормативно-правової бази, недостатнім рівнем цифрової компетентності населення та працівників державних органів. У таких умовах виникає потреба у комплексному дослідженні процесів цифровізації та їх впливу на взаємодію громадян з органами влади.

*Об'єктом дослідження* є процеси впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади.

*Предметом дослідження* є вплив цифровізації на взаємодію громадян з органами влади, а також чинники його оптимізації в умовах сучасної України.

*Метою дослідження* є аналіз впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади, визначення основних форм цифрової комунікації між державою і суспільством та обґрунтування шляхів удосконалення цифрової взаємодії в Україні.

Для досягнення поставленої мети визначено такі *завдання дослідження*:

1. Дослідити історію наукових розвідок щодо впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади.
2. Уточнити зміст основних понять дослідження, зокрема: «цифровізація», «органи влади», «громадяни», «взаємодія» та їх похідних.
3. Визначити принципи та методи дослідження впливу процесів цифровізації на комунікацію між державою та суспільством.
4. Розкрити сутність, зміст, форми та принципи впливу цифровізації на сучасну взаємодію громадян з органами влади.
5. Охарактеризувати механізми впливу цифрової трансформації на взаємозв'язки у системі «держава – громадянин».
6. Проаналізувати світові практики та міжнародний досвід впровадження цифрових інструментів у взаємодію влади та населення.

7. Оцінити сучасний стан та особливості впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади в Україні.
8. Обґрунтувати основні чинники та шляхи оптимізації впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади в сучасних українських реаліях.

*Наукова новизна дослідження* полягає у комплексному аналізі впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади, визначенні сучасних тенденцій розвитку електронного урядування та обґрунтуванні напрямів удосконалення цифрових механізмів комунікації між державою і суспільством.

*Гіпотеза дослідження* ґрунтується на припущенні, що впровадження цифрових технологій у систему державного управління сприяє підвищенню ефективності взаємодії громадян з органами влади, покращенню доступу до адміністративних послуг, підвищенню прозорості діяльності державних інституцій та активізації участі громадян у процесах державного управління.

*Структура роботи* зумовлена метою та завданнями дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

# РОЗДІЛ 1
# МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З ОРГАНАМИ ВЛАДИ

## 1.1. Історія дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади

Історія дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади є складним багаторівневим процесом, що відображає еволюцію наукових підходів до розуміння державного управління, трансформацію суспільних відносин та стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій. Формування сучасного бачення цифрової взаємодії громадян і держави відбувалося поступово: від класичних концепцій адміністративного управління та надання адміністративних послуг до сучасних моделей електронного урядування, цифрової трансформації та цифрової держави.

Початковий етап наукового осмислення взаємодії громадян із органами влади пов’язаний із розвитком теорії державного управління та адміністративного права. У працях вітчизняних дослідників значна увага приділялася питанням удосконалення функціонування виконавчої влади, підвищення ефективності адміністративних процедур та забезпечення законних інтересів громадян. Так, І. Коліушко та В. Тимощук наголошують на необхідності реформування системи адміністративних послуг через орієнтацію на потреби громадян і запровадження сервісного підходу до діяльності державних органів [9, с. 47]. Подібні ідеї стали основою для формування концепції сервісної держави, у центрі якої перебуває людина як споживач публічних послуг.

Особливе місце у становленні наукових підходів до взаємодії громадян і держави посідають дослідження адміністративних послуг. В. Тимощук визначає адміністративні послуги як ключовий механізм реалізації прав і свобод громадян у відносинах із державою [9, с. 18]. Е. Демський розглядає адміністративні

послуги як специфічну правову форму реалізації владних повноважень, що має чітко визначений нормативно-правовий характер [4, с. 81]. К. Афанасьєв акцентує увагу на взаємозв'язку державних управлінських послуг із забезпеченням законних інтересів особи [1, с. 27].

На цьому етапі взаємодія громадян із владою здебільшого здійснювалася через традиційні офлайн-канали комунікації: особисті звернення, письмові заяви, участь у громадських слуханнях, консультаціях та адміністративних процедурах. Однак саме тоді були закладені передумови для подальшого переходу до цифрових форм взаємодії, зокрема через усвідомлення необхідності підвищення прозорості, відкритості та доступності державних послуг.

Наступний етап розвитку наукових підходів пов'язаний зі становленням концепції електронного урядування. Активне дослідження цієї проблематики в Україні розпочалося у другій половині 2010-х років і було зумовлене розвитком цифрових технологій та потребою модернізації системи публічного управління. Електронне урядування розглядається як використання інформаційно-комунікаційних технологій для оптимізації діяльності органів влади, підвищення якості адміністративних послуг та розширення участі громадян у процесах управління [16].

Науковці зазначають, що впровадження електронного урядування не лише модернізує адміністративні процедури, а й трансформує сам характер взаємодії держави та суспільства. Так, Н. Бондарчук підкреслює, що цифровізація створює нові механізми комунікації між органами влади та громадянським суспільством, сприяє підвищенню прозорості управлінських процесів і розвитку електронної демократії [2, с. 37]. Подібної позиції дотримується Н. Опар, яка наголошує, що електронні послуги забезпечують оперативність, доступність та зручність взаємодії громадян із державними інституціями [16].

Водночас розвиток електронного урядування супроводжується новими викликами, серед яких питання інформаційної безпеки, захисту персональних даних, цифрової нерівності та необхідності цифрової грамотності населення.

Саме ці аспекти стали предметом активного наукового аналізу на межі переходу до сучасного етапу цифрової трансформації.

Важливий внесок у формування теоретичних засад цифровізації зробили дослідження, присвячені визначенню її сутності. М. Дубина та О. Козлянченко трактують цифровізацію як комплексний процес трансформації суспільних відносин під впливом цифрових технологій [7, с. 23]. М. Руденко наголошує, що цифровізація є не лише технологічним явищем, а й новою соціально-економічною реальністю, яка суттєво змінює усталені механізми управління [24, с. 5].

Ю. Нікітін і О. Кульчицький розглядають цифрову трансформацію як основу формування нової цифрової парадигми розвитку держави, бізнесу та суспільства [15, с. 79]. Це свідчить про міждисциплінарний характер сучасних досліджень цифровізації, що охоплюють правові, управлінські, соціальні та технологічні аспекти.

Суттєвим етапом розвитку досліджень стало нормативно-правове закріплення цифровізації в Україні. Прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» визначило правові засади надання адміністративних послуг та закріпило принципи їх доступності, прозорості й орієнтації на потреби громадян [34]. Подальший розвиток цифрової взаємодії став можливим завдяки прийняттю Закону України «Про електронні довірчі послуги», який регламентував використання електронного підпису та електронної ідентифікації [40].

Особливе значення має Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», який визначив правові механізми реалізації електронних сервісів. Важливим стратегічним документом також стало схвалення Стратегії цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації України на 2023-2030 роки [33].

Сучасний етап досліджень характеризується переходом від концепції електронного урядування до концепції цифрової держави. Така модель передбачає інтеграцію публічних послуг у єдину цифрову екосистему,

забезпечення проактивного сервісу, автоматизацію управлінських процесів та використання великих даних.

Яскравим прикладом реалізації цієї концепції в Україні є Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», який став важливим інструментом цифрової взаємодії громадян із державою [6]. Як зазначає А. Литвиненко, цифрова трансформація сприяє підвищенню якості адміністративних послуг, зменшенню бюрократичного навантаження та скороченню часових витрат громадян [11, с. 49].

Сучасні дослідження також акцентують увагу на цифрових правах громадян. О. Братасюк і Н. Ментух визначають цифрові права як сукупність прав, що виникають у цифровому середовищі та потребують належного правового захисту [3, с. 59]. Йдеться про право на захист персональних даних, цифрову ідентифікацію, доступ до інформації та безпечне користування електронними сервісами.

Значний вплив на розвиток досліджень має міжнародний досвід. У звіті OECD щодо цифрового урядування в Україні наголошується на необхідності подальшої інтеграції цифрових сервісів та підвищення довіри громадян до цифрових інструментів [41]. Аналогічні висновки містяться у звітах Європейської Комісії [43] та ООН [42], де цифровізація визначається як один із ключових чинників сталого розвитку публічного управління.

Таким чином, еволюція наукових досліджень впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади демонструє поступовий перехід від традиційних адміністративних моделей до сучасної цифрової держави.

Умовно можна виділити три основні етапи цього розвитку: перший етап – традиційного адміністративного управління, у межах якого досліджувалися питання адміністративних процедур і надання послуг (І. Коліушко, В. Тимощук, Е. Демський, К. Афанасьєв); другий етап – становлення електронного урядування, коли увага зосереджується на впровадженні ІКТ у сферу державного управління (Н. Бондарчук, Н. Опар); третій етап – розвиток цифрової держави,

що охоплює дослідження цифрових платформ, цифрових прав, інтегрованих сервісів та міжнародного досвіду цифрової трансформації.

Попри значний науковий доробок, залишаються недостатньо дослідженими питання комплексного впливу цифровізації на якість взаємодії громадян з органами влади в умовах сучасних суспільних трансформацій, що й зумовлює актуальність подальших наукових пошуків у цьому напрямі.

### 1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «цифровізація», «органи влади», «громадяни», «взаємодія», «взаємодія громадян з органами влади»

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства та цифрової трансформації державного управління особливого значення набуває чітке визначення ключових понять, що становлять теоретичну основу дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади. Уточнення змісту таких понять, як «цифровізація», «органи влади», «громадяни», «взаємодія» та «взаємодія громадян з органами влади», дозволяє сформувати цілісне уявлення про предмет дослідження та забезпечує методологічну обґрунтованість подальшого аналізу.

Поняття «цифровізація» є одним із ключових у сучасному науковому дискурсі та має міждисциплінарний характер. У загальному розумінні цифровізація трактується як процес впровадження цифрових технологій у різні сфери суспільного життя, що призводить до трансформації соціально-економічних і управлінських відносин. Так, М. Дубина та О. Козлянченко визначають цифровізацію як комплексний процес змін, що охоплює економіку, державне управління та соціальну сферу на основі використання цифрових технологій [7, с. 23]. У цьому контексті цифровізація виступає не лише технологічним явищем, а й чинником системних суспільних перетворень.

Подібної позиції дотримується М. Руденко, який підкреслює, що цифровізація є новим етапом розвитку суспільства, пов’язаним із широким

використанням інформаційно-комунікаційних технологій, автоматизацією процесів та створенням цифрових платформ [25, с. 5]. У свою чергу, Ю. Нікітін та О. Кульчицький розглядають цифрову трансформацію як основу формування нової цифрової парадигми, що визначає сучасні підходи до організації управління, економіки та суспільних відносин [15, с. 79].

У нормативно-правовому полі України цифровізація закріплюється через стратегічні документи державного розвитку. Зокрема, Стратегія цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації України на 2023–2030 роки визначає цифровізацію як ключовий напрям модернізації державного управління та підвищення ефективності взаємодії держави з громадянами [33]. Таким чином, у межах даного дослідження цифровізація розглядається як процес трансформації взаємодії між громадянами та органами влади на основі використання цифрових технологій.

Наступним важливим поняттям є «органи влади». У сучасному науковому та нормативно-правовому дискурсі це поняття охоплює не лише органи державної влади, а й органи місцевого самоврядування, які разом формують систему публічної влади та забезпечують реалізацію управлінських функцій у суспільстві. Такий підхід відповідає сучасному розумінню публічного управління як багаторівневої системи, що включає центральний, регіональний та місцевий рівні здійснення владних повноважень.

У науковій літературі органи державної влади визначаються як складова державного апарату, що здійснює законодавчі, виконавчі та судові функції, забезпечуючи реалізацію державної політики. М. Ославський характеризує органи виконавчої влади як систему державних інституцій, що реалізують виконавчо-розпорядчі функції та забезпечують виконання законів [17, с. 56]. Водночас І. Коліушко та В. Тимощук підкреслюють, що ефективність функціонування владних інституцій значною мірою залежить від їхньої здатності до відкритої взаємодії з громадянами та оперативного реагування на суспільні потреби [9, с. 49].

Поряд із цим важливо враховувати роль органів місцевого самоврядування, які відповідно до Конституції України та Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» є самостійною формою здійснення публічної влади територіальними громадами. Органи місцевого самоврядування реалізують владні управлінські функції на локальному рівні, забезпечують надання значної частини адміністративних і соціальних послуг населенню, приймають рішення з питань місцевого значення та безпосередньо взаємодіють із громадянами. Саме тому в умовах цифровізації вони виступають важливими суб'єктами цифрової трансформації публічного управління.

У контексті цифровізації органи влади розглядаються як сукупність державних і муніципальних інституцій, які здійснюють управлінську діяльність, реалізують владні повноваження та забезпечують надання публічних послуг із використанням цифрових технологій. Закон України «Про адміністративні послуги» визначає діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг як таку, що спрямована на задоволення потреб фізичних і юридичних осіб [34]. Це стосується як центральних органів виконавчої влади, так і органів місцевого самоврядування.

Поняття «громадяни» у науковому дискурсі традиційно пов'язується з носіями прав і обов'язків, які беруть участь у суспільно-політичному житті держави. У контексті взаємодії з органами влади громадяни виступають як споживачі публічних послуг, а також як активні учасники управлінських процесів. К. Афанасьєв зазначає, що забезпечення законних інтересів особи є ключовою метою функціонування системи державного управління [1, с. 27].

В умовах цифровізації роль громадян суттєво трансформується. Вони перестають бути пасивними отримувачами послуг і стають активними учасниками цифрової взаємодії, використовуючи електронні сервіси, онлайн-платформи та інші цифрові інструменти. Водночас актуалізується поняття цифрових прав громадян. О. Братасюк і Н. Ментух визначають цифрові права як сукупність прав, що виникають у процесі використання цифрових технологій та потребують належного правового захисту [3, с. 59]. До них належать право на

доступ до інформації, захист персональних даних, цифрову ідентифікацію та безпечне користування електронними сервісами.

Наступним ключовим поняттям є «взаємодія». У загальному розумінні взаємодія розглядається як процес взаємного впливу суб'єктів, що супроводжується обміном інформацією, ресурсами або діями. У сфері державного управління взаємодія набуває особливого значення, оскільки визначає характер відносин між державою та суспільством.

Н. Бондарчук зазначає, що ефективна взаємодія між органами влади та громадянами є необхідною умовою розвитку демократичного управління та забезпечення прозорості публічної влади [2, с. 38]. У традиційному форматі така взаємодія здійснювалася через адміністративні процедури, звернення громадян, громадські слухання та консультації.

Однак у сучасних умовах цифрової трансформації взаємодія набуває нових форм. Використання електронних сервісів, онлайн-консультацій, електронних петицій та цифрових платформ забезпечує більш оперативний і зручний формат комунікації між державою та громадянами.

Особливе значення має поняття «взаємодія громадян з органами влади», яке поєднує всі зазначені вище категорії. У науковій літературі ця взаємодія визначається як система відносин, що виникають у процесі реалізації прав громадян та виконання державними органами своїх функцій.

В. Тимощук підкреслює, що основною формою такої взаємодії є механізм надання адміністративних послуг, через який реалізується практичний контакт держави з населенням [34, с. 15]. В умовах цифровізації цей механізм дедалі більше переходить у цифрову площину.

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» визначає електронні послуги як форму взаємодії між державою та громадянами, що здійснюється з використанням інформаційно-комунікаційних технологій [39]. Це свідчить про законодавче закріплення цифрової взаємодії як самостійного напряму розвитку державного управління.

Практичним прикладом реалізації цифрової взаємодії є Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», який забезпечує доступ громадян до широкого спектра державних сервісів у режимі онлайн [6]. Як зазначає А. Литвиненко, цифрова трансформація адміністративних послуг сприяє скороченню бюрократичних процедур, зменшенню часових витрат громадян і підвищенню якості державного сервісу [11, с. 47].

Водночас дослідники звертають увагу на те, що цифровізація взаємодії громадян з органами влади має не лише позитивні наслідки. Серед основних викликів виділяються цифрова нерівність, недостатній рівень цифрової грамотності населення, ризики кібербезпеки та необхідність захисту персональних даних.

У межах даного дослідження взаємодія громадян з органами влади визначається як процес двосторонньої комунікації та співпраці, що здійснюється з метою реалізації прав і законних інтересів громадян та виконання державою своїх функцій, і який у сучасних умовах дедалі більше набуває цифрового характеру.

Таким чином, у межах даного дослідження ключові поняття доцільно визначати наступним чином: цифровізація – це комплексний процес трансформації суспільних і управлінських відносин на основі впровадження цифрових технологій; органи влади – це система органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які наділені владними повноваженнями, здійснюють публічне управління та забезпечують надання публічних послуг, зокрема в цифровому середовищі; громадяни – це носії прав і обов’язків, які виступають як споживачі публічних послуг та активні учасники цифрової взаємодії; взаємодія – це процес двосторонньої комунікації між суб’єктами; взаємодія громадян з органами влади – це системний процес співпраці між громадянами і державними інституціями, спрямований на реалізацію прав, інтересів і функцій держави, який у сучасних умовах усе більше здійснюється за допомогою цифрових технологій.

Запропоновані визначення відображають сучасний стан наукового розуміння досліджуваної проблеми та формують теоретичну основу подальшого аналізу, акцентуючи увагу на трансформаційному впливі цифровізації на характер взаємодії держави і суспільства.

### 1.3. Принципи та методи дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади

Дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади потребує чіткого визначення методологічних засад, зокрема принципів і методів, які забезпечують наукову обґрунтованість отриманих результатів. У сучасних умовах цифрової трансформації суспільства зазначена проблематика має виражений міждисциплінарний характер, що зумовлює необхідність використання комплексного підходу до її вивчення.

Методологічні принципи дослідження становлять систему вихідних положень, які визначають логіку, структуру та напрям наукового аналізу. Одним із ключових є принцип системності, який передбачає розгляд цифровізації як складного багаторівневого процесу, що охоплює різні сфери суспільного життя. Відповідно до цього принципу взаємодія громадян з органами влади розглядається як цілісна система, елементами якої є суб’єкти взаємодії, канали комунікації, нормативно-правове забезпечення та цифрові інструменти. Як зазначають М. Дубина та О. Козлянченко, цифровізація є комплексним явищем, яке трансформує економічні, соціальні та управлінські процеси [7, с. 24], що підтверджує доцільність застосування системного підходу.

Не менш важливим є принцип комплексності, який передбачає врахування правових, соціальних, економічних та технологічних аспектів досліджуваного явища. Це пов’язано з тим, що цифровізація впливає не лише на технічну сторону взаємодії, але й змінює її зміст, форми та результати. М. Руденко наголошує, що цифровізація змінює характер суспільних відносин, формуючи нові моделі взаємодії між державою та громадянами 20, с. 7].

Принцип науковості передбачає використання перевірених теоретичних положень, сучасних наукових підходів та достовірних джерел інформації. У контексті дослідження цифровізації це означає опору на концепції цифрової трансформації, електронного урядування та публічного управління. Зокрема, Ю. Нікітін і О. Кульчицький наголошують на формуванні нової цифрової парадигми, яка визначає сучасні підходи до організації управління та суспільних процесів [15, с. 80].

Принцип об’єктивності вимагає неупередженого аналізу досліджуваних явищ із врахуванням як позитивних, так і негативних аспектів цифровізації. Це особливо важливо при оцінці впливу цифрових технологій на взаємодію громадян з органами влади, оскільки поряд із перевагами існують ризики цифрової нерівності, недостатнього рівня цифрової грамотності населення, проблем захисту персональних даних та кібербезпеки [29, с. 115].

Важливим є також принцип історизму, який передбачає розгляд досліджуваного явища у його розвитку та зміні. Застосування цього принципу дозволяє простежити еволюцію взаємодії громадян з органами влади – від традиційних адміністративних процедур до сучасних цифрових сервісів. І. Коліушко та В. Тимощук підкреслюють, що реформування системи державного управління в Україні має поступовий характер і супроводжується переходом до більш відкритих та сервісно орієнтованих моделей взаємодії [9, с. 53].

Принцип практичної спрямованості полягає в орієнтації дослідження на вирішення актуальних проблем та вироблення рекомендацій щодо вдосконалення взаємодії громадян з органами влади. У цьому контексті важливим є врахування нормативно-правових актів, що регулюють сферу цифровізації, зокрема Закону України «Про адміністративні послуги» [28], Закону України «Про електронні довірчі послуги» та Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [30].

Окрім принципів, важливе значення мають методи дослідження, які забезпечують отримання науково обґрунтованих результатів. У межах даного

дослідження доцільно використовувати як загальнонаукові, так і спеціальні методи.

Серед загальнонаукових методів важливе місце посідає метод аналізу, який полягає у розчленуванні досліджуваного явища на окремі складові з метою їх детального вивчення. Завдяки цьому методу можна дослідити окремі аспекти цифровізації: електронні послуги, цифрові платформи, нормативно-правове забезпечення, рівень доступності цифрових сервісів.

Метод синтезу передбачає об'єднання окремих елементів у цілісну систему, що дозволяє сформувати узагальнене уявлення про вплив цифровізації на взаємодію громадян з органами влади.

Метод порівняння використовується для зіставлення різних моделей організації цифрової взаємодії, а також для аналізу міжнародного досвіду цифрової трансформації. Особливу цінність має аналіз практик країн Європейського Союзу та рекомендацій міжнародних організацій. Так, у звітах OECD та Європейської Комісії наголошується на необхідності інтеграції цифрових сервісів, підвищення доступності електронних послуг та забезпечення довіри громадян до цифрових платформ [41; 43].

Метод узагальнення дає змогу сформулювати висновки на основі аналізу наукових джерел, нормативно-правових актів та практичного досвіду впровадження цифрових технологій у державному управлінні.

До спеціальних методів дослідження належить формально-юридичний метод, який використовується для аналізу нормативно-правових актів, що регулюють сферу цифровізації та надання публічних послуг. Його застосування дозволяє визначити правові засади цифрової взаємодії громадян з органами влади [28; 29; 30].

Системно-структурний метод дає можливість розглядати взаємодію громадян з органами влади як складну багаторівневу систему, що складається з взаємопов'язаних елементів: суб'єктів взаємодії, каналів комунікації, нормативно-правової бази, цифрових інструментів та результатів управлінської

діяльності. Використання цього методу дозволяє визначити структуру цифрової взаємодії та встановити взаємозв’язки між її компонентами.

Функціональний метод спрямований на дослідження функцій, які виконують органи влади у процесі взаємодії з громадянами. До таких функцій належать надання адміністративних послуг, забезпечення доступу до інформації, організація зворотного зв’язку та реалізація державної політики. В. Тимощук підкреслює, що адміністративні послуги є основною формою реалізації функцій держави у взаємодії з населенням [25, с. 14].

Соціологічний метод передбачає вивчення громадської думки щодо якості надання публічних послуг, рівня довіри до органів влади та ефективності використання цифрових сервісів. Його застосування дозволяє отримати емпіричні дані про реальний стан цифрової взаємодії. Важливими джерелами такої інформації є результати моніторингів цифрової трансформації регіонів України [14].

Доцільним є також використання методу моделювання, який дозволяє створювати теоретичні моделі цифрової взаємодії та прогнозувати напрями її подальшого розвитку в умовах швидких технологічних змін.

Важливе значення має інституційний підхід, що передбачає аналіз діяльності органів влади як інституцій, відповідальних за реалізацію державної цифрової політики. У цьому контексті взаємодія громадян з органами влади розглядається як результат функціонування відповідних управлінських механізмів.

Крім того, у дослідженні доцільно застосовувати міждисциплінарний підхід, який поєднує елементи державного управління, права, соціології, економіки та інформаційних технологій. Це зумовлено тим, що цифровізація є складним явищем, яке не може бути повністю охарактеризоване в межах однієї наукової дисципліни.

Таким чином, використання зазначених принципів і методів забезпечує всебічний та об’єктивний аналіз впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади. Поєднання загальнонаукових і спеціальних методів дозволяє

дослідити як теоретичні, так і практичні аспекти цього процесу, а також сформулювати обґрунтовані висновки й рекомендації.

Отже, методологічна основа дослідження включає систему принципів, що визначають логіку наукового пізнання, та сукупність методів, які забезпечують отримання достовірних результатів.

Проаналізувавши принципи та методи дослідження, можна визначити, що серед методологічних принципів ключове значення мають принцип системності, який дозволяє розглядати взаємодію громадян з органами влади як цілісну систему; принцип комплексності, що забезпечує врахування правових, соціальних, економічних і технологічних аспектів цифровізації; принцип науковості та об’єктивності, які гарантують достовірність аналізу; принцип історизму, що дає змогу простежити еволюцію досліджуваного явища; а також принцип практичної спрямованості, орієнтований на вироблення прикладних рекомендацій.

Серед методів дослідження визначальними є загальнонаукові методи (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення) та спеціальні методи (формально-юридичний, системно-структурний, функціональний, соціологічний, моделювання). Сукупність зазначених принципів і методів формує цілісний методологічний інструментарій дослідження, що забезпечує глибоке та всебічне вивчення впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади.

Таким чином, проведений аналіз методологічних аспектів дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади дозволяє сформулювати низку узагальнюючих висновків, що відображають як еволюцію наукових підходів, так і сучасне розуміння досліджуваної проблематики.

Насамперед встановлено, що історія дослідження взаємодії громадян з органами влади пройшла кілька послідовних етапів розвитку. Перший етап характеризується домінуванням традиційних підходів до державного управління, у межах яких основна увага приділялася функціонуванню органів виконавчої влади, удосконаленню адміністративних процедур та розвитку системи адміністративних послуг. Ці питання знайшли відображення у працях І.

Коліушка, Г. Писаренка, В. Тимощука, Е. Демського, які заклали теоретичні основи формування сервісної моделі держави. Другий етап пов’язаний із розвитком електронного урядування, що супроводжувався активним впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій у сферу публічного управління. Сучасний, третій етап характеризується переходом до концепції цифрової держави, у межах якої досліджуються цифрові платформи, електронні сервіси, цифрові права громадян та механізми їх участі в управлінні. У цьому контексті важливими є напрацювання як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників, зокрема A. Larsson та R. Teigland.

У процесі уточнення змісту основних понять дослідження було сформовано авторське бачення ключових категорій. Визначено, що цифровізація є комплексним процесом трансформації суспільних і управлінських відносин, який здійснюється на основі впровадження цифрових технологій та спрямований на підвищення ефективності, прозорості й доступності взаємодії. Органи влади розглядаються як інституційні суб’єкти державного управління, що реалізують владні повноваження та забезпечують надання публічних послуг, у тому числі в цифровому середовищі. Громадяни визначаються як носії прав і обов’язків, які виступають не лише споживачами послуг, а й активними учасниками управлінських процесів. Взаємодія трактується як процес двостороннього впливу та комунікації між суб’єктами, тоді як взаємодія громадян з органами влади – як системний процес співпраці, спрямований на реалізацію прав, інтересів та функцій держави, що в сучасних умовах набуває цифрового характеру. Запропоновані визначення формують теоретичну основу дослідження та відображають трансформаційний вплив цифровізації на відносини між державою і суспільством.

Отже, узагальнюючи результати проведеного дослідження, можна зробити висновок, що цифровізація виступає ключовим чинником трансформації взаємодії громадян з органами влади, змінюючи її форми, механізми та зміст. Вона сприяє підвищенню ефективності публічного управління, розширенню доступу до послуг та посиленню участі громадян у суспільному житті. Водночас

цифровізація породжує нові виклики, пов’язані з необхідністю забезпечення цифрових прав, подолання цифрової нерівності та підвищення рівня цифрової грамотності населення. У зв’язку з цим подальші дослідження мають бути спрямовані на поглиблене вивчення зазначених проблем та розробку ефективних механізмів удосконалення взаємодії громадян з органами влади в умовах цифрової трансформації.

# РОЗДІЛ 2
# ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З ОРГАНАМИ ВЛАДИ

## 2.1. Сутність, зміст, форми, принципи впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади

Цифровізація сучасного суспільства є одним із ключових факторів трансформації публічного управління, що безпосередньо впливає на характер взаємодії громадян з органами влади. У науковій літературі цифровізація розглядається як комплексний процес впровадження цифрових технологій у всі сфери суспільного життя, що сприяє підвищенню ефективності, прозорості та доступності державних послуг. Зокрема, М. Дубина та О. Козлянченко визначають цифровізацію як системне явище, що охоплює не лише технологічні зміни, а й трансформацію управлінських процесів, інституційних структур та комунікацій між державою і громадянами [7, с. 25].

Сутність впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади полягає у зміні традиційної моделі комунікації, яка базувалася на безпосередньому контакті, на модель електронної взаємодії, що реалізується через інформаційно-комунікаційні технології. Така трансформація дозволяє значно скоротити часові та фінансові витрати громадян на отримання адміністративних послуг, а також підвищує рівень їх доступності. Відповідно до положень Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за зверненням фізичної чи юридичної особи [29]. У контексті цифровізації ці послуги набувають електронної форми, що забезпечує їх дистанційне отримання.

Зміст впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади проявляється у кількох взаємопов’язаних напрямах.

По-перше, це автоматизація процесів надання адміністративних послуг, яка передбачає заміну значної частини ручних процедур електронними системами обробки даних, цифровими реєстрами та автоматизованими алгоритмами. Такий підхід дозволяє мінімізувати людський фактор, зменшити суб'єктивність у прийнятті управлінських рішень, а також знизити рівень корупційних ризиків і адміністративних зловживань. М. Руденко зазначає, що цифровізація сприяє формуванню нових організаційних механізмів управління, заснованих на автоматизації процесів [25, с. 8].

По-друге, важливим напрямом є розвиток електронних сервісів та цифрових платформ, які забезпечують безперервний доступ громадян до державних ресурсів незалежно від часу та місця перебування. Це суттєво змінює логіку надання адміністративних послуг, оскільки громадянин отримує можливість взаємодіяти з державою дистанційно. Яскравим прикладом реалізації цього підходу є Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», який інтегрує широкий спектр електронних сервісів – від отримання документів до реєстраційних процедур і соціальних послуг [6]. Така система формує нову культуру взаємодії між державою та громадянами, засновану на принципах сервісності, доступності та клієнтоорієнтованості.

По-третє, цифровізація сприяє розвитку системи відкритих даних, що є важливим інструментом забезпечення прозорості діяльності органів публічної влади. Відкриті дані дозволяють громадянам, громадським організаціям та дослідникам отримувати доступ до інформації про функціонування державних інституцій, бюджетні витрати та результати реалізації державної політики. Як зазначається у звіті Організації Об'єднаних Націй щодо розвитку електронного урядування, відкритість цифрових систем сприяє підвищенню довіри громадян до державних інституцій [43].

Важливим аспектом цифровізації є зміна ролі громадянина у системі публічного управління. Якщо раніше громадянин виступав переважно як пасивний отримувач послуг, то в умовах цифрової трансформації він стає активним учасником управлінських процесів. Це проявляється у можливості

участі в електронних петиціях, онлайн-консультаціях, громадських обговореннях та інших формах електронної демократії. Н. Опар підкреслює, що розвиток електронних сервісів створює умови для розширення участі громадян у прийнятті управлінських рішень [16].

Форми впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади є різноманітними та охоплюють як інституційні, так і технологічні аспекти. До основних форм належать електронне урядування, електронні адміністративні послуги, електронна демократія та цифрові комунікаційні платформи.

Електронне урядування передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення ефективності діяльності органів влади та забезпечення відкритості управлінських процесів. Н. Бондарчук зазначає, що цифровізація органів публічної влади сприяє підвищенню рівня їхньої прозорості та підзвітності перед суспільством [2, с. 37].

Електронні адміністративні послуги є конкретним інструментом реалізації електронного урядування. Л. Яценко підкреслює, що електронні послуги забезпечують спрощення процедур взаємодії між громадянами та державою, підвищуючи оперативність і якість сервісу [40, с. 69].

Особливу увагу слід приділити принципам впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади.

Одним із ключових є принцип доступності, який передбачає забезпечення рівного доступу до електронних послуг для всіх категорій населення незалежно від місця проживання чи соціального статусу. М. Хаустова наголошує, що доступність цифрових сервісів є базовою умовою ефективної цифрової трансформації державного управління [35, с. 211].

Іншим важливим принципом є принцип прозорості, що полягає у відкритості діяльності органів влади та можливості громадян отримувати достовірну інформацію про їхню діяльність. Згідно зі звітом OECD, саме прозорість цифрових сервісів є ключовою умовою формування довіри громадян до цифрової держави [41].

Принцип ефективності передбачає оптимізацію управлінських процесів та підвищення якості надання послуг. А. Литвиненко підкреслює, що цифрова трансформація є інструментом підвищення якості адміністративних послуг в Україні [11, с. 46].

Важливим є також принцип безпеки, який передбачає захист персональних даних громадян та забезпечення кібербезпеки інформаційних систем. Закон України «Про електронні довірчі послуги» визначає правові механізми забезпечення безпечної електронної ідентифікації та юридичної значущості електронних документів [40].

Ю. Нікітін та О. Кульчицький наголошують, що цифрова трансформація є не лише технологічним процесом, а й зміною парадигми управління, яка передбачає перехід до більш гнучких і клієнтоорієнтованих моделей взаємодії між державою та громадянами [15, с. 81].

В. Тимощук також підкреслює важливість розвитку адміністративних послуг як ключового елементу взаємодії громадян з органами влади, зазначаючи, що їх якість та доступність є визначальними факторами ефективності публічного управління [34, с. 60].

Цифровізація сприяє розвитку нових інструментів громадського контролю за діяльністю органів влади. Впровадження систем електронного моніторингу дозволяє громадянам оцінювати якість надання адміністративних послуг та впливати на процес прийняття управлінських рішень. Результати Індексу цифрової трансформації регіонів України свідчать про поступове зростання цифрової спроможності органів влади та підвищення ефективності електронної взаємодії [14].

Окремо слід зазначити роль нормативно-правового забезпечення цифровізації. Прийняття Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» стало важливим кроком у розвитку електронного урядування, оскільки визначило правові засади надання електронних послуг.

У контексті міжнародного досвіду слід відзначити, що цифровізація публічного управління є глобальною тенденцією. За даними Європейської Комісії, впровадження цифрових технологій сприяє зниженню адміністративного навантаження на громадян та бізнес, а також підвищенню якості публічних послуг [42].

Отже, цифровізація є системним трансформаційним чинником модернізації публічного управління, який істотно змінює характер взаємодії громадян з органами влади. Її вплив проявляється не лише у впровадженні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, а насамперед у зміні самої парадигми публічно-владних відносин – від традиційної адміністративно-бюрократичної моделі до відкритої, сервісно орієнтованої та інтерактивної системи комунікації. За таких умов громадянин перестає бути виключно об’єктом управлінського впливу і набуває статусу активного суб’єкта цифрової взаємодії, здатного не лише отримувати послуги, а й брати участь у процесах контролю, оцінювання та формування управлінських рішень.

Дослідження сутності цифровізації дозволило встановити, що її зміст у сфері взаємодії громадян з органами влади реалізується через автоматизацію адміністративних процедур, розвиток електронних сервісів, впровадження цифрових платформ комунікації, забезпечення відкритості даних та створення механізмів електронної демократії. При цьому форми впливу цифровізації охоплюють як технологічний рівень (цифрові реєстри, електронна ідентифікація, онлайн-платформи), так і інституційний, який передбачає зміну організаційних механізмів функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування. Це свідчить про комплексний характер цифрової трансформації, що охоплює не лише технічне оновлення, а й глибоку перебудову управлінських процесів.

Водночас ефективність цифровізації безпосередньо залежить від дотримання ключових принципів її реалізації: доступності, прозорості, ефективності, безпеки, інклюзивності та орієнтації на потреби громадян. Порушення цих принципів може зумовити низку негативних наслідків, серед

яких цифрова нерівність, зниження довіри до цифрових сервісів, обмеження доступу окремих категорій населення до адміністративних послуг та підвищення ризиків порушення інформаційної безпеки. Саме тому цифровізація повинна супроводжуватися комплексною державною політикою, спрямованою на розвиток цифрової інфраструктури, удосконалення нормативно-правового забезпечення та підвищення цифрової компетентності населення.

### 2.2. Механізми впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади

Цифровізація публічного управління формує нову систему взаємодії громадян з органами влади, яка базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій, електронних сервісів та цифрових платформ. Її вплив реалізується через низку взаємопов'язаних механізмів, що охоплюють організаційні, правові, технологічні та комунікаційні аспекти. У сучасній науковій літературі цифровізація розглядається як системний процес трансформації управлінських відносин, що змінює як інституційну структуру держави, так і поведінкові моделі громадян. Зокрема, М. Дубина та О. Козлянченко наголошують, що цифровізація є не лише впровадженням технологій, а й формуванням нової логіки функціонування суспільства, де взаємодія між державою та громадянами набуває мережевого характеру [7, с. 26].

Одним із ключових механізмів впливу цифровізації є механізм електронного надання адміністративних послуг. Його сутність полягає у переведенні традиційних процедур взаємодії громадян з органами влади у цифрову форму, що забезпечує їх доступність через онлайн-платформи. Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративні послуги можуть надаватися в електронній формі за допомогою державних інформаційних систем. Практичним прикладом реалізації цього механізму є Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», який забезпечує доступ до широкого спектра державних сервісів без необхідності фізичного

відвідування установ [6]. Таким чином, цифрові платформи виступають інструментом спрощення адміністративних процедур та мінімізації часових витрат громадян.

Другим важливим механізмом є механізм цифрової ідентифікації та автентифікації. Він базується на використанні електронного підпису, BankID, MobileID та інших засобів електронної ідентифікації, що регулюються Законом України «Про електронні довірчі послуги». Цей механізм забезпечує юридичну значущість електронних дій громадян і гарантує безпеку їхньої взаємодії з державними органами. У цьому контексті О. Братасюк і Н. Ментух підкреслюють, що цифрові права громадян включають право на безпечну ідентифікацію в цифровому середовищі, що є основою довіри до електронного урядування [3, с. 59].

Третім механізмом є цифрова комунікація між громадянами та органами влади. Вона передбачає використання офіційних вебпорталів, мобільних додатків, електронних приймалень, чат-ботів та соціальних мереж. Завдяки цьому громадяни можуть оперативно отримувати інформацію, подавати звернення та брати участь у консультаціях. Як зазначає А. Миколюк, цифрова комунікація підвищує ефективність місцевого самоврядування, оскільки забезпечує швидкий зворотний зв’язок між владою та населенням [13, с. 46].

Четвертим механізмом є електронна участь громадян у прийнятті управлінських рішень, яка реалізується через електронні петиції, громадські обговорення, онлайн-опитування та платформи електронної демократії. Цей механізм забезпечує включення громадян у процес формування та реалізації державної політики. Відповідно до Стратегії цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації України на 2023–2030 роки, розвиток електронної демократії визначається одним із пріоритетних напрямів модернізації державного управління [33].

П’ятим механізмом виступає автоматизація внутрішніх управлінських процесів. Його сутність полягає у впровадженні електронного документообігу, автоматизованих систем обробки даних та цифрових реєстрів. Це дозволяє

значно скоротити час розгляду звернень громадян і підвищити ефективність роботи органів влади. Як зазначають Ю. Нікітін та О. Кульчицький, цифрова трансформація управління передбачає переорієнтацію організаційних процесів на принципи швидкості, прозорості та адаптивності [15, с. 81].

Шостим механізмом є механізм відкритих даних та забезпечення прозорості діяльності держави. Він передбачає публікацію інформації про діяльність органів влади у відкритому доступі, що дозволяє громадянам здійснювати громадський контроль. Відкриті дані сприяють підвищенню рівня довіри до державних інституцій та зменшенню корупційних ризиків. Згідно з дослідженням European Commission, рівень відкритості цифрових сервісів прямо впливає на ефективність взаємодії громадян із владою [43].

Сьомим механізмом є цифрова інклюзія, спрямована на забезпечення рівного доступу всіх категорій населення до цифрових послуг. Вона включає розвиток цифрової інфраструктури, підвищення цифрової грамотності та подолання цифрової нерівності. Важливість цього механізму підкреслюється у звітах ООН та Світового банку, де зазначається, що рівень цифрової інклюзії безпосередньо впливає на ефективність електронного урядування.

Окрему важливу роль у процесі цифрової трансформації публічного управління відіграє нормативно-правове регулювання цифрової взаємодії між громадянами та органами влади. Його основне призначення полягає у формуванні чіткої правової бази, яка визначає порядок функціонування електронних послуг, правила обробки та захисту персональних даних, а також засади використання цифрових технологій у сфері публічного управління.

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» виступає базовим нормативним актом, який визначає правові рамки надання електронних сервісів, встановлює вимоги до їх якості, доступності та безпеки [39]. Його положення спрямовані на уніфікацію підходів до надання цифрових послуг у різних сферах державного управління.

Важливим теоретичним аспектом механізмів цифровізації є їх системний і багаторівневий характер, який охоплює одночасно правову, організаційну,

управлінську та технологічну складові. Як зазначає Е. Демський, адміністративні послуги є складною правовою категорією, що включає взаємопов’язану систему правових, організаційних і процедурних елементів [4, с. 81]. У цифрових умовах ця система набуває ще більшої складності через інтеграцію електронних реєстрів, цифрових платформ та автоматизованих систем.

Крім того, цифровізація трансформує роль державних службовців. Вони стають не лише виконавцями адміністративних процедур, а й модераторами цифрових процесів, що забезпечують функціонування електронних сервісів. Це вимагає нових компетентностей, зокрема цифрової грамотності та навичок роботи з інформаційними системами [39].

Загалом механізми впливу цифровізації формують інтегровану систему взаємодії громадян з органами влади, що базується на принципах доступності, прозорості, ефективності та безпеки. Вони забезпечують перехід від традиційної бюрократичної моделі управління до цифрової моделі, орієнтованої на потреби громадянина.

Отже, проведений аналіз дозволяє стверджувати, що механізми впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади мають комплексний, багаторівневий і взаємозалежний характер. Їх функціонування охоплює технологічний, організаційний, правовий, комунікаційний та соціальний рівні, що забезпечує системну трансформацію публічного управління. На відміну від традиційної моделі адміністративної взаємодії, яка ґрунтувалася переважно на безпосередньому контакті громадянина з представниками владних інституцій, цифрова модель передбачає використання інтегрованих інформаційно-комунікаційних платформ, автоматизованих сервісів та цифрових інструментів участі, що суттєво змінює саму логіку комунікації між державою та суспільством.

Дослідження показало, що ключовими механізмами цифрового впливу виступають електронне надання адміністративних послуг, цифрова ідентифікація, цифрова комунікація, електронна демократія, автоматизація внутрішніх управлінських процесів, відкриті дані та цифрова інклюзія. Сукупна

дія цих механізмів забезпечує підвищення оперативності, прозорості та доступності взаємодії громадян з органами державної влади та місцевого самоврядування. Особливе значення має їх інтегрованість, оскільки ефективність кожного окремого механізму безпосередньо залежить від рівня розвитку інших елементів цифрової інфраструктури. Наприклад, якісне функціонування електронних послуг неможливе без надійної системи цифрової ідентифікації, нормативно-правового забезпечення та достатнього рівня цифрової грамотності населення.

Водночас встановлено, що практична реалізація зазначених механізмів супроводжується низкою викликів, серед яких особливо актуальними є цифрова нерівність, недостатній рівень технічного забезпечення окремих територіальних громад, ризики кібербезпеки, проблеми захисту персональних даних та нерівномірність цифрової компетентності як серед громадян, так і серед представників органів влади. Ці фактори можуть суттєво знижувати ефективність цифрової трансформації та обмежувати доступ окремих категорій населення до сучасних електронних сервісів.

## 2.3. Світові практики впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади

Світові практики цифровізації публічного управління демонструють, що трансформація взаємодії громадян з органами влади є глобальним процесом, який охоплює більшість розвинених країн і поступово впроваджується у країнах, що розвиваються. Основною тенденцією є перехід від традиційної бюрократичної моделі державного управління до моделі цифрового урядування, орієнтованої на громадянина, де ключову роль відіграють електронні сервіси, цифрова ідентифікація та відкриті дані. Як зазначає М. Руденко, цифровізація є не лише технологічним явищем, а комплексною трансформацією економічних і соціальних процесів, що змінює саму логіку функціонування держави [20, с. 5].

Одним із найуспішніших прикладів цифрового урядування є Естонія, яка вважається світовим лідером у сфері електронного уряду. Естонська модель базується на концепції «цифрової держави за замовчуванням», де майже всі державні послуги доступні онлайн. Громадяни можуть голосувати на виборах через інтернет, реєструвати бізнес, отримувати медичні послуги та взаємодіяти з державними органами без фізичної присутності. В основі цієї системи лежить цифрова ідентифікація, яка забезпечує безпечний доступ до всіх державних сервісів. Подібні підходи демонструють високий рівень довіри громадян до держави та ефективність цифрових механізмів управління.

Не менш важливим прикладом є досвід країн Європейського Союзу, де цифровізація публічного управління реалізується через комплексні програми розвитку цифрової економіки та суспільства. Основною метою цих стратегій є створення єдиного цифрового простору, що забезпечує вільний доступ громадян до державних послуг незалежно від місця проживання. За даними індексу цифрової економіки та суспільства, країни ЄС активно впроваджують електронні адміністративні послуги, цифрові платформи участі громадян та системи відкритих даних [44]. Це сприяє підвищенню прозорості державного управління та зміцненню демократичних інститутів.

У Німеччині цифровізація державних послуг реалізується через концепцію цифрової адміністрації, яка передбачає інтеграцію всіх державних сервісів у єдину електронну платформу. Особливістю німецької моделі є високий рівень правового регулювання цифрових процесів та захисту персональних даних громадян. Це забезпечує баланс між ефективністю цифрового управління та безпекою інформації. У цьому контексті О. Братасюк і Н. Ментух підкреслюють, що цифрові права громадян у сучасному суспільстві стають невід’ємною частиною системи прав людини, оскільки вони визначають можливість доступу до цифрових послуг і захисту персональних даних [3, с. 59].

У Франції важливу роль відіграє розвиток платформи цифрової ідентифікації, яка забезпечує єдину систему доступу громадян до державних сервісів. Це дозволяє значно спростити адміністративні процедури та скоротити

час отримання послуг. Крім того, французька модель активно впроваджує принцип «єдиного вікна», що означає можливість отримання різних послуг через єдиний цифровий портал. Такий підхід сприяє підвищенню ефективності державного управління та зменшенню бюрократичних бар'єрів.

У Великій Британії цифрова трансформація реалізується через централізовану урядову платформу, яка об'єднує всі державні послуги в єдину систему. Основною особливістю британської моделі є орієнтація на користувача, що передбачає спрощення інтерфейсів, зрозумілість процедур та мінімізацію адміністративних вимог. Як зазначають Ю. Нікітін та О. Кульчицький, цифрова трансформація передбачає зміну управлінської парадигми, де держава виступає сервісною платформою, орієнтованою на потреби громадян [15, с. 82].

У США цифровізація публічного управління розвивається через концепцію електронного урядування, яка передбачає широке використання електронних сервісів на федеральному та місцевому рівнях. Особливу роль відіграють відкриті дані, які забезпечують доступ громадян до інформації про діяльність органів влади. Це сприяє розвитку громадського контролю та підвищенню рівня підзвітності державних інституцій.

Азійські країни також демонструють високий рівень цифровізації державного управління. Зокрема, Південна Корея є одним із лідерів у впровадженні електронних послуг. Уряд країни реалізував систему інтегрованого цифрового управління, яка забезпечує взаємодію всіх державних сервісів у межах єдиної цифрової екосистеми. Особливістю цієї моделі є використання штучного інтелекту та великих даних для оптимізації управлінських процесів.

Сінгапур є ще одним прикладом успішної цифрової трансформації. Його стратегія цифрового суспільства спрямована на створення середовища, де всі взаємодії між громадянами та державою здійснюються через електронні платформи. У країні активно впроваджуються технології штучного інтелекту, блокчейну та Інтернету речей, що забезпечує високий рівень автоматизації державних процесів.

У країнах Скандинавії, зокрема у Швеції та Фінляндії, цифровізація публічного управління базується на принципах відкритості, довіри та соціальної орієнтації. Ці країни демонструють високий рівень цифрової зрілості суспільства, де громадяни активно використовують електронні сервіси для взаємодії з державою. Як зазначає Г. Хаустова, цифрова трансформація суспільства формує нові моделі поведінки громадян, які дедалі більше орієнтуються на цифрові канали взаємодії [35, с. 213].

Важливим елементом світових практик є розвиток електронної демократії. У багатьох країнах впроваджуються платформи для електронних петицій, онлайн-голосувань та громадських консультацій. Це дозволяє громадянам безпосередньо впливати на процес прийняття рішень та підвищує рівень демократичної участі.

Окремо слід відзначити роль міжнародних організацій у розвитку цифрового урядування. Світовий банк, ООН та Європейський Союз активно підтримують цифрові трансформації у країнах, що розвиваються, шляхом фінансування проєктів електронного уряду та надання експертної допомоги [41]. Це сприяє поширенню найкращих практик цифровізації на глобальному рівні.

Отже, аналіз світових практик цифровізації взаємодії громадян з органами влади дає підстави стверджувати, що цифрова трансформація публічного управління є не локальним управлінським інструментом, а глобальною системною тенденцією, яка визначає сучасний вектор розвитку державних інституцій. Досвід провідних країн світу свідчить, що успішність цифровізації залежить не стільки від рівня технологічного оснащення, скільки від здатності держави забезпечити комплексну інтеграцію цифрових рішень у систему публічного управління, створити належне нормативно-правове середовище, гарантувати інформаційну безпеку та сформувати високий рівень суспільної довіри до цифрових сервісів.

Проведене дослідження дозволяє виокремити кілька універсальних закономірностей, характерних для найбільш успішних моделей цифрового урядування. По-перше, усі країни-лідери цифрової трансформації реалізують

принцип централізованої інтеграції державних сервісів через єдині цифрові платформи. По-друге, ключовою умовою ефективності виступає розвиток надійної системи цифрової ідентифікації та захисту персональних даних. По-третє, цифровізація демонструє найвищу результативність лише за умови поєднання технологічної модернізації з розвитком цифрової грамотності населення та підготовкою кадрів у сфері публічного управління. Саме комплексність підходу, а не окремі технологічні рішення, забезпечує реальне підвищення якості взаємодії громадян з владними інституціями.

Водночас світовий досвід засвідчує, що цифрова трансформація супроводжується низкою викликів, які мають універсальний характер. Серед них особливого значення набувають ризики цифрової нерівності, загрози кібербезпеці, можливість порушення цифрових прав громадян, а також проблема надмірної технологізації управлінських процесів без належного врахування соціального чинника. Це свідчить про те, що цифровізація не може розглядатися виключно як технічна модернізація державного сектору, а потребує збалансованого підходу, орієнтованого на поєднання інноваційності, правових гарантій та соціальної інклюзивності.

Для України світові практики мають важливе методологічне та прикладне значення, оскільки дозволяють визначити найбільш ефективні напрями подальшої цифрової трансформації взаємодії громадян з органами державної влади та місцевого самоврядування. Зокрема, особливо перспективним є використання досвіду інтегрованих цифрових платформ, розвитку електронної демократії, удосконалення механізмів цифрової ідентифікації та розширення інструментів відкритих даних. Таким чином, міжнародний досвід підтверджує, що цифровізація є стратегічною основою формування сучасної сервісної держави, а його адаптація до національних умов є необхідною передумовою підвищення ефективності публічного управління в Україні та зміцнення партнерських відносин між державою і громадянським суспільством.

У межах другого розділу було здійснено комплексне теоретичне дослідження впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами державної

влади, що дозволило систематизувати ключові підходи до розуміння сутності, механізмів та світових практик цифрової трансформації публічного управління. Узагальнення наукових джерел і нормативно-правової бази дає підстави стверджувати, що цифровізація є багатовимірним процесом, який охоплює не лише технологічні зміни, але й глибоку трансформацію організаційних, правових та соціальних засад функціонування держави.

Розкрито сутність, зміст, форми та принципи впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади. Встановлено, що цифровізація змінює традиційну модель адміністративної взаємодії, трансформуючи її у сервісно-орієнтовану систему, яка базується на електронних послугах, цифрових платформах і дистанційній комунікації. Основними характеристиками цього процесу є підвищення доступності державних послуг, скорочення часових і фінансових витрат громадян, а також зменшення бюрократичних процедур. Важливим результатом є також зміна ролі громадянина, який із пасивного отримувача послуг перетворюється на активного учасника управлінських процесів через інструменти електронної демократії.

Проаналізовано світові практики цифровізації взаємодії громадян з органами влади, що дозволило визначити провідні моделі цифрового урядування у різних країнах світу. Зокрема, встановлено, що такі держави, як Естонія, країни Європейського Союзу, США, Сінгапур, Південна Корея та держави Скандинавії демонструють високий рівень розвитку електронного урядування, цифрових сервісів та електронної демократії. Спільною рисою цих моделей є орієнтація на громадянина, інтеграція державних послуг у єдині цифрові платформи, широке використання цифрової ідентифікації та впровадження принципів відкритості та прозорості управління.

Світовий досвід також свідчить про важливість розвитку цифрової інфраструктури, забезпечення кібербезпеки, підвищення рівня цифрової грамотності населення та формування довіри до цифрових державних сервісів. Водночас успішна реалізація цифрових трансформацій у різних країнах підтверджує, що ключовим чинником ефективності є не лише технологічна

складова, але й комплексне реформування управлінських підходів та правового регулювання.

Узагальнюючи результати розділу, слід зазначити, що цифровізація є системним і незворотним процесом трансформації взаємодії громадян з органами влади, який охоплює всі рівні публічного управління. Вона сприяє формуванню нової моделі держави – цифрової, сервісної та клієнтоорієнтованої, де головним пріоритетом є потреби громадян, ефективність управління та прозорість діяльності органів влади.

# РОЗДІЛ 3
# ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ ГРОМАДЯН З ОРГАНАМИ ВЛАДИ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

## 3.1. Сучасний стан впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади в Україні

Сучасний стан цифровізації публічного управління в Україні характеризується активним впровадженням електронних сервісів, розвитком цифрової інфраструктури та поступовим переходом від традиційної паперової моделі взаємодії громадян з органами влади до електронної. Цей процес є складовою ширшої трансформації державного управління, яка передбачає підвищення прозорості, доступності та ефективності надання адміністративних послуг. Як зазначає Н. Бондарчук, цифровізація публічного управління є важливим інструментом модернізації взаємодії держави та громадянського суспільства [2, с. 37]. У сучасних умовах саме цифрові технології стають ключовим механізмом реалізації прав та законних інтересів громадян.

Одним із головних досягнень цифровізації в Україні є створення та розвиток Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія», який забезпечує громадянам доступ до адміністративних послуг у режимі онлайн. Через цей портал громадяни можуть отримати цифрові документи, зареєструвати бізнес, оформити соціальні виплати, подати заяви та довідки без фізичного відвідування установ [6]. Наприклад, послуга реєстрації фізичної особи-підприємця через «Дію» дозволяє завершити процес відкриття бізнесу в максимально стислі строки, що значно спрощує взаємодію громадян із державними органами.

Законодавчою основою функціонування електронних послуг є Закон України «Про адміністративні послуги» [28], а також Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [30]. Ці нормативно-правові акти закріплюють право громадян на отримання послуг в

електронній формі, визначають принципи доступності, відкритості та цифрової ідентифікації. Важливим елементом є також Закон України «Про електронні довірчі послуги», який регулює використання електронного підпису та забезпечує юридичну значущість цифрових документів [29]. Таким чином, нормативна база формує фундамент для розвитку цифрової взаємодії громадян і держави.

Практичний аспект цифровізації проявляється у роботі центрів надання адміністративних послуг, які поступово інтегруються з електронними системами. ЦНАП сьогодні виконують функцію офлайн-підтримки цифрової держави, де громадяни можуть отримати консультації або скористатися електронними сервісами. Як зазначають І. Коліушко та В. Тимощук, сучасна модель адміністративних послуг передбачає максимальне наближення держави до громадянина через сервісний підхід [9, с. 145]. У багатьох громадах України вже реалізовано можливість онлайн-запису до ЦНАП, що значно зменшує черги та адміністративні бар’єри.

Важливим прикладом цифрової трансформації є комплексні електронні послуги для сімей із дітьми. Зокрема, сервіс «єМалятко» дозволяє оформити кілька державних послуг через одну онлайн-заяву, що суттєво скорочує бюрократичні процедури та спрощує доступ до державної підтримки.

Цифровізація також суттєво вплинула на сферу соціального захисту населення. Автоматизація обліку соціальних виплат та розвиток електронних сервісів дозволяють громадянам дистанційно подавати заяви на отримання субсидій або соціальної допомоги. Як зазначає А. Литвиненко, цифрова трансформація виступає інструментом підвищення якості адміністративних послуг в Україні [11, с. 49]. Це є прикладом переходу до проактивної моделі державних послуг.

З точки зору теоретичного осмислення, дослідники підкреслюють, що цифровізація є не лише технічним, а й соціально-економічним процесом. М. Дубина та О. Козлянченко визначають цифровізацію як комплексну трансформацію суспільства, що охоплює економіку, управління та соціальні

відносини [7, с. 24]. У цьому контексті взаємодія громадян з державою стає частиною цифрової екосистеми, де інформаційні технології виступають посередником між користувачем і владними структурами.

Показовим прикладом є використання електронного підпису, який дозволяє громадянам підписувати документи онлайн. Це суттєво спрощує процедури подання декларацій, заяв та звернень. Використання кваліфікованих електронних довірчих послуг сприяє формуванню довіри до цифрового середовища.

Водночас слід зазначити, що рівень цифровізації в Україні залишається нерівномірним. У великих містах цифрові сервіси використовуються активно, тоді як у сільських регіонах існують проблеми з доступом до інтернету та цифровою грамотністю населення. Це створює цифровий розрив, який впливає на рівність доступу до адміністративних послуг. Як підкреслюють О. Братасюк і Н. Ментух, розвиток цифрових прав має супроводжуватися гарантуванням рівного доступу до них усіх громадян [3, с. 59].

Окремої уваги потребує розвиток електронної демократії та механізмів громадської участі. В Україні функціонують платформи електронних петицій, які дозволяють громадянам впливати на ухвалення рішень органами влади. Це підсилює горизонтальні зв’язки між громадянами та державою та сприяє розвитку демократичних процедур [41].

Крім того, важливу роль відіграють цифрові механізми громадського контролю. Відкритість державних даних дозволяє громадськості контролювати діяльність органів влади, що сприяє підвищенню прозорості та зниженню корупційних ризиків. Відповідні процеси узгоджуються із сучасними європейськими стандартами цифрового врядування.

Цифровізація також трансформує діяльність органів місцевого самоврядування. За дослідженнями А. Миколюк, цифрові інструменти публічної комунікації значно підвищують ефективність управління на місцевому рівні [13, с. 47]. У багатьох громадах України запроваджено електронні кабінети мешканців, де можна подавати звернення, скарги та пропозиції онлайн.

Важливим аспектом є розвиток цифрової інфраструктури та кібербезпеки. В умовах зростання обсягів електронних даних держава повинна забезпечувати захист персональної інформації громадян. Це особливо актуально у сфері електронних довірчих послуг, де безпека є ключовою умовою довіри до цифрових сервісів [33].

Отже, проведений аналіз сучасного стану цифровізації взаємодії громадян з органами влади в Україні свідчить про те, що вітчизняна система публічного управління перебуває на етапі активної цифрової трансформації, яка вже демонструє відчутні практичні результати. Запровадження електронних адміністративних послуг, функціонування цифрової платформи «Дія», розвиток електронної ідентифікації, автоматизація надання соціальних сервісів та поступова інтеграція цифрових рішень у діяльність органів державної влади й місцевого самоврядування підтверджують формування в Україні нової сервісно орієнтованої моделі взаємодії держави та громадянина. Ці процеси свідчать про поступовий відхід від традиційної бюрократичної системи до цифрового формату управління, заснованого на оперативності, доступності та зручності отримання послуг.

Разом із тим результати дослідження показують, що цифрова трансформація в Україні має нерівномірний характер і супроводжується низкою системних викликів. Серед ключових проблем слід виокремити регіональну диференціацію рівня цифрової інфраструктури, недостатню цифрову грамотність окремих категорій населення, обмежений доступ до якісного інтернет-з’єднання в окремих територіальних громадах, а також ризики, пов’язані із захистом персональних даних та кібербезпекою. Вказані чинники істотно впливають на повноцінність реалізації цифрових прав громадян і можуть створювати бар’єри для рівного доступу до електронних послуг. Це свідчить про необхідність розглядати цифровізацію не лише як технічне оновлення державних сервісів, а як комплексний соціально-управлінський процес, що потребує системної державної підтримки.

Особливу увагу слід звернути на те, що ефективність цифровізації в Україні значною мірою залежить від рівня координації між центральними органами державної влади, органами місцевого самоврядування, цифровими інституціями та громадянським суспільством. Саме узгодженість дій між цими суб'єктами визначає здатність держави забезпечити якісну цифрову взаємодію, підвищити рівень довіри населення до електронних сервісів та сформувати стійку модель цифрового врядування. Водночас позитивна динаміка розвитку електронних послуг і поступове розширення цифрових платформ засвідчують наявність значного потенціалу для подальшого вдосконалення цієї сфери.

### 3.2. Основні чинники оптимізації впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади сучасної України

Оптимізація впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами державної влади є ключовим завданням сучасної системи публічного управління в Україні. Вона передбачає не лише впровадження нових цифрових сервісів, але й удосконалення організаційних, правових, технологічних та соціальних механізмів, які забезпечують ефективне функціонування електронної держави. Як зазначає Н. Бондарчук, ефективність цифрової взаємодії між державою та громадянським суспільством визначається рівнем доступності електронних сервісів та здатністю держави адаптуватися до сучасних цифрових викликів [2, с. 38].

Одним із ключових чинників оптимізації є вдосконалення законодавчої бази, яка регулює надання електронних послуг. В Україні вже сформовано основні правові засади через Закон України «Про адміністративні послуги», Закон України «Про електронні довірчі послуги» та Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [30]. Однак практика показує необхідність подальшого уточнення процедур цифрової ідентифікації, захисту персональних даних та міжвідомчої взаємодії.

Впровадження електронного підпису дозволило громадянам підписувати юридично значущі документи онлайн, що суттєво скоротило час взаємодії з державними органами. Проте залишаються проблеми уніфікації цифрових процедур між різними державними реєстрами. Саме тому важливим чинником оптимізації є гармонізація законодавства з європейськими стандартами цифрового урядування. Як зазначає О. Шевченко, правове регулювання цифрової трансформації має бути адаптивним до швидких технологічних змін [39, с. 115].

Другим важливим чинником є розвиток цифрової інфраструктури, зокрема державного порталу «Дія». Цей інструмент став центральною платформою взаємодії громадян з державою, забезпечуючи доступ до широкого спектра електронних послуг [6]. Через портал громадяни можуть отримувати цифрові документи, подавати заяви, реєструвати бізнес або оформлювати соціальну допомогу.

Практичним прикладом є послуга «єМалятко», яка дозволяє оформити кілька державних послуг після народження дитини через одну онлайн-заяву. Це значно зменшує навантаження на державні установи та спрощує доступ громадян до необхідних сервісів. Таким чином, розвиток цифрової інфраструктури безпосередньо оптимізує адміністративні процеси.

Важливим чинником оптимізації є інтеграція державних реєстрів та автоматизація обміну даними між органами влади. Сьогодні в Україні функціонує велика кількість окремих реєстрів, які поступово інтегруються в єдину систему цифрової взаємодії. Це дозволяє уникнути дублювання інформації та зменшити потребу громадян у повторному поданні однакових документів.

Як зазначають М. Дубина та О. Козлянченко, цифровізація передбачає формування нової моделі суспільної взаємодії, де інформація виступає ключовим ресурсом управління [7, с. 25]. Саме тому інтеграція даних є критично важливим чинником оптимізації.

Одним із ключових соціальних чинників є рівень цифрової грамотності громадян. Навіть найсучасніші електронні сервіси не можуть бути ефективними, якщо населення не володіє необхідними цифровими навичками. У цьому контексті особливого значення набуває розвиток програм цифрової освіти та інформаційних кампаній.

За результатами Індексу цифрової трансформації регіонів України, рівень цифрової готовності населення суттєво відрізняється залежно від регіону, що вимагає цілеспрямованих заходів щодо підвищення цифрової компетентності [14]. Як зазначають Ю. Нікітін та О. Кульчицький, цифрова трансформація передбачає не лише технологічні зміни, але й формування нової цифрової культури суспільства [15, с. 79].

Оптимізація цифрової взаємодії неможлива без розвитку механізмів електронної демократії. В Україні функціонують електронні петиції, громадські консультації та платформи відкритих даних, які дозволяють громадянам брати участь у прийнятті управлінських рішень.

Наприклад, електронні петиції стали реальним інструментом впливу громадян на державну політику. Якщо петиція набирає необхідну кількість голосів, вона підлягає офіційному розгляду органами влади. Це підвищує рівень громадянської участі та довіри до державних інституцій [41].

Важливу роль у процесі оптимізації відіграє модернізація центрів надання адміністративних послуг. Сучасні ЦНАП інтегруються з електронними системами, що дозволяє громадянам отримувати послуги як онлайн, так і офлайн у межах єдиної системи.

Як зазначають І. Коліушко та В. Тимощук, модернізація системи адміністративних послуг на місцевому рівні є визначальним фактором підвищення ефективності публічного управління [9, с. 167]. Запровадження електронної черги, онлайн-запису та дистанційного подання документів значно скорочує час обслуговування громадян.

В умовах цифровізації особливої ваги набуває питання кібербезпеки. Зростання обсягів електронних даних вимагає забезпечення надійного захисту

інформації громадян. Система електронних довірчих послуг забезпечує захист цифрового підпису та запобігає несанкціонованому доступу до даних.

Ще одним важливим чинником оптимізації є забезпечення ефективної міжвідомчої взаємодії. У багатьох випадках громадяни змушені повторно подавати ті самі дані до різних установ, що знижує ефективність системи. Запровадження принципу «одного вікна» та автоматизованого обміну інформацією дозволяє усунути цю проблему [40].

Україна активно запозичує міжнародний досвід цифрової трансформації. Досвід країн Європейського Союзу демонструє, що успішна цифровізація базується на інтегрованих платформах, орієнтації на користувача та високому рівні міжвідомчої координації. Це підтверджується даними European Commission щодо розвитку електронного урядування в країнах ЄС [43].

Важливим чинником є також підготовка державних службовців до роботи в умовах цифрового середовища. Це включає навчання, підвищення кваліфікації та розвиток цифрових компетентностей. Як зазначає С. Серьогін, цифрова трансформація публічної служби вимагає формування нових професійних навичок та адаптації управлінського персоналу до цифрових реалій [29, с. 16].

Таким чином, основними чинниками оптимізації впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади в Україні є вдосконалення нормативно-правової бази, розвиток цифрової інфраструктури, інтеграція реєстрів, підвищення цифрової грамотності населення, розвиток електронної демократії, модернізація ЦНАП, забезпечення кібербезпеки, міжвідомча взаємодія, використання міжнародного досвіду та підвищення кваліфікації державних службовців.

У сукупності ці чинники формують цілісну систему цифрового врядування, яка спрямована на підвищення ефективності, прозорості та доступності державних послуг. Подальший розвиток цих напрямів дозволить Україні наблизитися до європейських стандартів електронного урядування та забезпечити більш якісну взаємодію громадян з державою.

У третьому розділі досліджено сучасний стан цифровізації публічного управління в Україні та визначено основні шляхи оптимізації її впливу на взаємодію громадян з органами влади. Узагальнення проведеного аналізу дозволяє зробити низку важливих висновків теоретичного та практичного характеру.

По-перше, встановлено, що цифровізація в Україні вже перейшла від етапу експериментального впровадження окремих електронних сервісів до формування цілісної системи електронного урядування. Ключову роль у цьому процесі відіграє портал державних послуг «Дія», який забезпечує інтегрований доступ громадян до адміністративних, соціальних та інформаційних сервісів. Це свідчить про суттєву трансформацію моделі взаємодії між громадянами та державою, де традиційні паперові процедури поступово замінюються цифровими.

По-друге, аналіз показав, що цифровізація суттєво підвищує ефективність надання адміністративних послуг, скорочує часові витрати громадян, зменшує рівень бюрократизації та підвищує прозорість діяльності органів влади. Водночас існують і певні проблеми, зокрема нерівномірність доступу до цифрових сервісів у різних регіонах, недостатній рівень цифрової грамотності окремих груп населення та потреба у подальшому вдосконаленні кібербезпеки.

По-третє, у ході дослідження визначено ключові чинники оптимізації впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади. До них належать: удосконалення нормативно-правового забезпечення, розвиток цифрової інфраструктури, інтеграція державних реєстрів, підвищення рівня цифрової грамотності населення, розвиток електронної демократії, удосконалення діяльності ЦНАП, забезпечення кібербезпеки, а також підвищення кваліфікації державних службовців.

По-четверте, встановлено, що важливу роль у процесі цифрової трансформації відіграють інституційні механізми громадської участі, зокрема електронні петиції, громадські ради та інструменти громадського моніторингу.

Вони сприяють підвищенню рівня довіри до органів влади та формуванню більш відкритої і підзвітної системи публічного управління.

По-п’яте, доведено, що ефективна цифровізація можлива лише за умови комплексного підходу, який поєднує технологічні, правові, організаційні та соціальні складові. Лише їхня узгоджена взаємодія забезпечує реальне підвищення якості державних послуг та формування сучасної моделі цифрової держави.

Отже, цифровізація в Україні є не лише технічним процесом впровадження електронних сервісів, а глибокою системною трансформацією взаємодії держави і громадян. Подальший розвиток цієї сфери має бути спрямований на усунення цифрової нерівності, посилення захисту даних, розширення функціоналу електронних сервісів та підвищення рівня цифрових компетентностей населення і державних службовців.

# ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження на тему «Вплив цифровізації на взаємодію громадян з органами влади» було комплексно проаналізовано теоретико-методологічні, теоретичні та практичні аспекти цифрової трансформації публічного управління, а також визначено основні напрями її оптимізації в умовах сучасної України. Отримані результати дозволяють сформулювати узагальнені висновки відповідно до структури роботи.

У першому розділі дослідження розкрито методологічні засади вивчення впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади. Встановлено, що наукове осмислення цифровізації як соціально-управлінського явища формувалося поступово, у контексті розвитку інформаційного суспільства та становлення електронного урядування. Історія досліджень показує перехід від аналізу традиційних адміністративних процесів до вивчення цифрових комунікацій між державою і громадянами.

У межах уточнення понятійного апарату визначено, що цифровізація є комплексним процесом впровадження цифрових технологій у всі сфери суспільного життя, включаючи публічне управління. Взаємодія громадян з органами влади розглядається як система правових, організаційних та комунікаційних зв’язків, спрямованих на отримання адміністративних послуг, реалізацію прав і законних інтересів громадян. Уточнення базових категорій дозволило сформувати єдину теоретичну основу дослідження та уникнути неоднозначності в трактуванні ключових понять.

Методологічний інструментарій дослідження базується на системному, структурно-функціональному, порівняльному та логічному методах, що дало змогу комплексно проаналізувати явище цифровізації як багаторівневу систему. Застосування цих методів забезпечило можливість розгляду взаємодії громадян з органами влади як динамічного процесу, що змінюється під впливом технологічних інновацій.

У другому розділі дослідження розкрито теоретичні засади впливу цифровізації на взаємодію громадян з органами влади. Встановлено, що цифровізація виступає не лише технологічним процесом, а й глибинною трансформацією системи публічного управління, яка змінює принципи, форми та механізми взаємодії між державою і суспільством.

Визначено, що основними формами впливу цифровізації є електронні адміністративні послуги, цифрові платформи взаємодії, електронна демократія, відкриті дані та автоматизація управлінських процесів. Їх впровадження забезпечує підвищення доступності державних послуг, скорочення адміністративних процедур та зменшення рівня бюрократизації.

Особливу увагу приділено механізмам цифрового впливу, серед яких ключову роль відіграють електронна ідентифікація, міжвідомча взаємодія, цифрові реєстри, електронний документообіг та системи зворотного зв’язку між громадянами і владою. Саме ці механізми формують основу функціонування сучасного електронного уряду.

Дослідження світового досвіду показало, що найбільш розвинені моделі цифрового урядування базуються на принципах «єдиного вікна», проактивного надання послуг та орієнтації на користувача. У країнах Європейського Союзу цифровізація розглядається як стратегічний напрям державної політики, що забезпечує підвищення ефективності державного управління та рівня довіри громадян до інституцій влади.

У третьому розділі проаналізовано сучасний стан цифровізації в Україні та визначено основні напрями оптимізації її впливу на взаємодію громадян з органами влади. Встановлено, що Україна досягла значного прогресу у впровадженні електронного урядування, зокрема через розвиток порталу державних послуг «Дія», електронних реєстрів та цифрових сервісів у сфері соціального захисту, реєстрації актів цивільного стану та адміністративних послуг.

Разом із тим, виявлено низку проблем, які стримують повноцінну реалізацію цифрової трансформації. Серед них: цифрова нерівність між

регіонами, недостатній рівень цифрової грамотності окремих категорій населення, потреба у вдосконаленні кібербезпеки, а також фрагментарність інтеграції державних інформаційних систем.

Визначено основні чинники оптимізації впливу цифровізації, до яких належать: удосконалення нормативно-правової бази, розвиток цифрової інфраструктури, інтеграція державних реєстрів, підвищення цифрової компетентності громадян і державних службовців, розширення електронної демократії, модернізація центрів надання адміністративних послуг, а також посилення системи кібербезпеки.

Особливо важливим є те, що цифровізація поступово змінює саму філософію взаємодії держави і громадянина, переходячи від бюрократичної моделі до сервісної. Держава дедалі більше виступає як постачальник послуг, орієнтований на потреби громадян, що сприяє підвищенню рівня довіри до органів влади та зміцненню демократичних інституцій.

Узагальнюючи результати дослідження, можна стверджувати, що цифровізація є одним із ключових чинників модернізації системи публічного управління в Україні. Вона забезпечує підвищення ефективності адміністративних процесів, розширює можливості громадян щодо доступу до державних послуг та сприяє формуванню прозорої, відкритої та підзвітної системи влади.

Водночас успішна реалізація цифрової трансформації потребує комплексного підходу, який включає не лише технологічні інновації, але й розвиток людського капіталу, удосконалення законодавства та забезпечення рівного доступу до цифрових ресурсів для всіх громадян.

Отже, можна зробити висновок, що подальший розвиток цифровізації в Україні має стратегічне значення для підвищення ефективності державного управління та формування сучасної моделі взаємодії між громадянами та органами влади, яка відповідатиме європейським стандартам цифрового суспільства.

# СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять. *Юридична Україна.* 2007. № 7. С. 26–29.

2. Бондарчук Н. В. Взаємодія органів публічної влади та громадянського суспільства в умовах цифровізації. *Публічне управління і адміністрування в Україні.* 2022. Вип. 28. С. 36–39. URL: http://dspace.dsau.dp.ua/jspui/handle/123456789/6406 (дата звернення: 05.03.2026).

3. Братасюк О. Б., Ментух Н. Ф. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 10. С. 58–61.

4. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа. *Юридична наука.* 2011. № 1. С. 79–86. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/jnn_2011_1_13 (дата звернення: 05.03.2026).

5. Демошенко Г. Вплив цифрової трансформації на муніципальне управління. *Аспекти публічного управління*. 2022. Т. 10, № 1. С. 36–42. URL: https://doi.org/10.15421/152274 (дата звернення: 05.03.2026).

6. Дія: державні послуги онлайн. URL: https://diia.gov.ua (дата звернення: 05.05.2026).

7. Дубина М., Козлянченко О. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2019. № 3. С. 21–32.

8. Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://diia.gov.ua (дата звернення: 05.05.2026).

9. Коліушко І. Б., Тимощук В. П. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування в Україні : монографія. Київ : Факт, 2023. 312 с.

10. Круглов В. Державна політика трансформації ринку праці: виклики цифрової епохи. *Науковий вісник: Державне управління*. 2021. № 1(7). С. 140–161.

11. Литвиненко А. О. Цифрова трансформація як інструмент підвищення якості адміністративних послуг в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2025. № 1. С. 45–58.

12. Марченко В. Б. Поняття та правове забезпечення цифрової трансформації в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2019. № 6. С. 279–282.

13. Миколюк А. В. Діджиталізація та публічна комунікація як інструменти підвищення ефективності місцевого самоврядування. *Публічне управління та митне адміністрування.* 2022. № 33. С. 45–50.

14. Міністерство цифрової трансформації України. Індекс цифрової трансформації регіонів України. Підсумки 2024 року. Київ, 2025. URL: https://thedigital.gov.ua/news/regions/rezultati-tsifrovoi-transformatsii-v-regionakh-ukraini-za-2024-rik (дата звернення: 05.05.2026).

15. Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. *Маркетинг і цифрові технології.* 2019. Т. 3, № 4. С. 77–87.

16. Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 6. 35 с.

17. Ославський М. І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади. Київ : Знання, 2009. 357 с.

18. Петрова І. Л., Балика О. Г., Качан Г. М. Цифрова економіка та поява цифрової зайнятості. *Соціально-трудові відносини: теорія і практика*. 2020. Т. 10, вип. 1. С. 10–18.

19. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17 (дата звернення: 05.03.2026).

20. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19 (дата звернення: 05.03.2026).

21. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20 (дата звернення: 05.03.2026).

22. Про схвалення Стратегії цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації України на 2023–2030 роки : розпорядження Кабінету Міністрів України. 2023.

23. Пуліна Т. В., Шитікова Л. В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 11.

24. Руденко М. В. Цифровізація: категоріальні особливості та специфіка трактування. *Економічний форум*. 2021. № 4. С. 3–13.

25. Руденко О. М. Електронне урядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Інвестиції: практика та досвід.* 2022. № 10. С. 112–117. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/10_2022/19.pdf (дата звернення: 18.01.2026).

26. Самойленко А. Особливості цифровізації країн Європейського Союзу в умовах глобалізації. *Вісник економіки*. 2021. Вип. 1. С. 46–54.

27. Савчук С. Щодо питання оцінки цифрової зрілості підприємства в умовах цифрової трансформації. Scientific Bulletin of Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas (Series: Economics and Management in the Oil and Gas Industry). 2020. № 1(21). С. 78–85. URL: https://surl.lt/aovjzv (дата звернення: 18.01.2026).

28. Сємілєтов О. Вплив цифровізації на трансформацію місцевого самоврядування. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління*. 2023. № 4(70). С. 63–69. URL: https://doi.org/10.32689/2523-4625-2023-4(70)-9 (дата звернення: 05.03.2026).

29. Серьогін С. Публічна служба в умовах цифрової трансформації: завдання, функції та вектори розвитку. *Аспекти публічного управління*. 2022. Т. 10, № 3. С. 11–20.

30. Сидоренко С. В. Цифрова трансформація суспільства в умовах четвертої промислової революції. *Мультиверсум. Філософський альманах.* 2021. Вип. 1(173). С. 31–43.

31. Стратегія регіонального розвитку України на 2021–2027 роки : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.08.2020 № 695. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text (дата звернення: 18.01.2026).

32. Стратегія розвитку Вінницької області на період до 2027 року : Рішення Вінницької обласної ради № 1320 від 24.12.2020 р. URL: https://www.vin.gov.ua/images/doc/vin/ODA/strategy/strategy2027.pdf (дата звернення: 18.01.2026).

33. Стратегія цифрової трансформації України до 2030 року. Міністерство цифрової трансформації України. 2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1351-2024-%D1%80#Text (дата звернення: 18.01.2026).

34. Тимощук В. П. Адміністративні послуги : посібник. Київ : Софія-А, 2022. 124 с.

35. Хаустова М. Г. Державна політика в умовах цифровізації суспільства: міжнародний досвід реалізації програм та стратегії цифровізації. *Аналітично-порівняльне правознавство.* 2022. № 2. С. 209–216. URL: http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/261881/258267 (дата звернення: 18.01.2026).

36. Хлебинська О. І. Теоретичні підходи до цифровізації та цифрової трансформації. *Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи*. 2021. С. 114–115. URL: https://confmanagement-proc.kpi.ua/article/view/230519 (дата звернення: 18.01.2026).

37. Чернявський А. Д. Цифрова трансформація публічного управління: проблеми та виклики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2023. № 11. URL: https://www.dy.nayka.com.ua/pdf/11_2023/12.pdf (дата звернення: 18.01.2026).

38. Шалухіна В., Ляшенко В., Черкаський Г., Томчук О. Сучасні тенденції та вектори цифрової трансформації в Україні. *Український журнал прикладної економіки та техніки.* 2022. № 2. С. 219–224. DOI: https://doi.org/10.36887/2415-8453-2022-2-26 (дата звернення: 18.01.2026).

39. Шевченко О. С. Правове регулювання цифрової трансформації публічного управління в Україні. *Право і суспільство*. 2024. № 2. С. 112–119.

40. Яценко Л. В. Електронні адміністративні послуги в умовах цифровізації державного управління. Державне управління: теорія та практика. 2025. № 1. С. 67–75.

41. Digital Government Review of Ukraine: Towards a More Service-Oriented and Trusted Public Administration. Paris : OECD Publishing, 2024. 186 p.

42. E-SOCIAL: Інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України // Міністерство соціальної політики України. 2018. URL: https://www.msp.gov.ua/files/E-Social/1.pptx (дата звернення: 18.01.2026).

43. European Commission. eGovernment Benchmark 2025. Brussels, 2025. 148 p.

44. Gartner. Top Strategic Technology Trends for 2022. 2022. URL: https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/top-technologytrends (дата звернення: 18.01.2026).

45. Gartner. What Is Digital Government? 2022. URL: https://www.gartner.com/en/topics/digital-government (дата звернення: 18.01.2026).

46. International Digital Economy and Society Index. 2020. URL: https://eufordigital.eu/uk/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020/ (дата звернення: 18.01.2026).

47. Larsson A., Teigland R. Digital Transformation and Public Services. Societal Impacts in Sweden and Beyond. 2020. 378 p.

48. United Nations. E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. New York : UN, 2024. 312 p.

49. World Bank. Digital Development Overview 2024–2025. Washington, DC : World Bank, 2025.

## Декларація

**академічної доброчесності**
**здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Приходько Єлизавета Романівна, студентка 4 курсу, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти yel.prykhodko@gmail.com,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Вплив цифровізації на взаємодію громадян з органами влади» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Приходько Є. Р.
Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Краснокутський О.В.