

УДК 35.077.6:004

DOI: <https://doi.org/10.30838/EP.215.260-265>**Костенюк Н.І.**кандидат наук з державного управління
Національний університет «Одеська політехніка»**Kosteniuk Natalia**PhD in Public Administration Sc.
Odesa Polytechnic National University
<https://orcid.org/0000-0001-6723-7166>

ЦИФРОВІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У статті досліджено роль цифровізації адміністративних послуг як інструменту підвищення якості діяльності органів місцевого самоврядування. Обґрунтовано, що впровадження цифрових технологій забезпечує оптимізацію адміністративних процедур, підвищення оперативності прийняття управлінських рішень, відкритості, прозорості та доступності публічних сервісів. Проаналізовано основні напрями цифрової трансформації, зокрема розвиток електронних сервісів, інтеграцію державних реєстрів, використання електронної ідентифікації та функціонування цифрових платформ. Визначено чинники, що впливають на ефективність цифровізації, серед яких розвиток цифрової інфраструктури, цифрові компетентності, належне фінансування та кібербезпека. Доведено, що цифровізація сприяє підвищенню якості адміністративних послуг і зміцненню довіри громадян до органів місцевого самоврядування.

Ключові слова: адміністративні послуги, органи місцевого самоврядування, публічне управління, територіальні громади, цифрова трансформація, цифровізація, якість адміністративних послуг.

DIGITALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES AS A TOOL FOR IMPROVING THE QUALITY OF LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES' ACTIVITIES

The digital transformation of public administration has become one of the most important directions for improving the efficiency of local self-government in the context of decentralization, rapid technological development, and increasing public expectations regarding the quality of administrative services. The relevance of the research is determined by the need to modernize local governance mechanisms through the implementation of digital solutions capable of ensuring accessibility, transparency, efficiency, and citizen-oriented public service delivery. The purpose of the study is to identify the role of digitalization in improving the quality of administrative services provided by local self-government bodies and to determine the key conditions that ensure the successful implementation of digital transformation at the local level. The research is based on a comprehensive methodological approach that combines theoretical analysis, comparison, generalization, systematization, and logical interpretation of the organizational and managerial processes associated with the digital transformation of administrative services. A structural and functional approach was applied to identify the relationships between digital technologies, management processes, and service quality indicators, while the analytical method made it possible to determine the main factors influencing the effectiveness of digital transformation in local communities. The study demonstrates that digitalization should be considered not merely as the introduction of information technologies but as a comprehensive transformation of the entire administrative service delivery system. It has been established that the effective implementation of digital instruments contributes to simplifying administrative procedures, reducing processing time, minimizing bureaucratic barriers, increasing institutional capacity, and improving communication between public authorities and citizens. The findings indicate that the quality of administrative services depends on the coordinated development of digital infrastructure, the integration of electronic information systems, the application of secure electronic identification mechanisms, and the continuous improvement of digital competencies among both public officials and service users. The research also confirms that a citizen-oriented approach to digital governance creates favorable conditions for strengthening public trust, increasing transparency and accountability, optimizing the use of administrative resources, and improving decision-making processes at the local level. Particular

ISSN друкованої версії: 2224-6282

ISSN електронної версії: 2224-6290

© Костенюк Н.І., 2026

attention is paid to the necessity of combining digital and traditional channels of service delivery in order to ensure equal access for different categories of the population regardless of their place of residence, level of digital literacy, or technical capabilities. The practical significance of the obtained results lies in the possibility of applying the proposed conceptual approaches to improve the organization of administrative service delivery in local self-government bodies, support strategic planning of digital transformation, enhance the quality management system of public services, and promote sustainable development of territorial communities through the implementation of modern digital governance practices.

Keywords: administrative services, local self-government bodies, public administration, territorial communities, digital transformation, digitalization, quality of administrative services.

JEL classification: H73, L86, O30.

Постановка проблеми. У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства та цифрової трансформації публічного управління особливого значення набуває питання підвищення якості надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Децентралізація влади, розширення повноважень територіальних громад та зростання потреб населення в доступних, швидких і якісних послугах зумовлюють необхідність впровадження сучасних цифрових технологій у діяльність органів місцевого самоврядування.

Цифровізація адміністративних послуг виступає одним із ключових інструментів модернізації місцевого врядування, спрямованим на підвищення ефективності управлінських процесів, забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів влади, скорочення бюрократичних процедур і створення комфортних умов для взаємодії громадян з органами місцевого самоврядування. Використання електронних сервісів, інтегрованих інформаційних систем, цифрових платформ та мобільних застосунків сприяє оптимізації процесу надання адміністративних послуг, зменшенню часових і фінансових витрат громадян та підвищенню рівня їхньої задоволеності якістю обслуговування [1].

Водночас процес цифровізації адміністративних послуг супроводжується низкою проблем, серед яких недостатній рівень цифрової інфраструктури окремих територіальних громад, нерівномірний доступ населення до цифрових технологій, недостатній рівень цифрових компетентностей посадових осіб місцевого самоврядування та ризики інформаційної безпеки. Наявність зазначених проблем потребує пошуку ефективних механізмів удосконалення цифровізації адміністративних послуг як важливого інструменту підвищення якості діяльності органів місцевого самоврядування та забезпечення сталого розвитку територіальних громад.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблеми цифрової трансформації сфери адміністративних послуг широко представлені у працях українських науковців. Теоретичні основи цифровізації публічного управління досліджували К. Колеснікова [2], Я. Сандул [3], Д. Яровик [4] та ін. Особливості впровадження цифрових технологій у процеси надання адміністративних послуг розглядали Є. Іванов [5], М. Малець [4], І. Сурай [9], М. Бабик [6], С. Березюк [1] та ін. Питання розвитку цифрових компетентностей публічних службовців висвітлено у працях Л. Матвейчук та П. Польовий [7].

Окрему увагу науковці приділяють чинникам, які ускладнюють цифровізацію адміністративних послуг. О. Жук та Н. Драбчук [8] досліджують проблеми кібербезпеки, захисту персональних даних і формування довіри громадян до електронних сервісів.

Разом із тим окремі питання цифровізації адміністративних послуг залишаються недостатньо дослідженими. Насамперед це стосується подолання цифрової нерівності, налагодження обміну даними між державними інформаційними системами, захисту персональних даних та забезпечення доступності електронних послуг для різних категорій населення в умовах воєнного стану.

Мета статті – дослідження ролі цифровізації адміністративних послуг як інструменту підвищення якості діяльності органів місцевого самоврядування.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети в дослідженні застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів економічного аналізу. Системний метод дозволив визначити поняття цифровізації адміністративних послуг як сукупність технологічних, організаційних та управлінських складових, що впливають на якість діяльності органів місцевого самоврядування. Метод структурно-функціонального аналізу дозволив розглянути основні напрями розвитку цифровізації адміністративних послуг, зокрема розвитку електронних сервісів, інтеграції державних реєстрів, електронної ідентифікації та цифрових платформ. Проблемно-аналітичний метод дав змогу визначити основні проблеми цифровізації адміністративних послуг, це цифрова нерівність, низький розвиток інфраструктури, недостатній рівень цифрових компетентностей, кібербезпекові загрози та обмежене фінансування. Методи узагальнення використано при формуванні висновків щодо впливу цифровізації на доступність, оперативність, прозорість та якість адміністративних послуг.

Виклад основних результатів дослідження. Сучасні зміни у сфері публічного управління пов'язані з поглибленням децентралізації, європейською інтеграцією України та поширенням цифрових технологій. За таких умов особливого значення набуває вдосконалення надання адміністративних послуг у територіальних громадах. Органи місцевого самоврядування безпосередньо взаємодіють з населенням, тому від їх діяльності значною мірою залежать доступність, швидкість і якість обслуговування громадян. Використання цифрових рішень дає змогу не лише оновити технічні засоби роботи, а й змінити підходи до організації управлінських процесів та взаємодії органів місцевого

самоврядування з громадянами.

Розвиток цифрового суспільства створює нові можливості для підвищення якості життя населення та вдосконалення функціонування публічного сектору. Запровадження сучасних цифрових рішень сприяє підвищенню ефективності діяльності органів влади, забезпечує оперативність управлінських процесів, прозорість прийняття рішень і доступність адміністративних послуг [1]. Водночас повноцінна реалізація потенціалу цифрової трансформації потребує системної роботи щодо розвитку цифрових компетентностей населення, підвищення рівня цифрової грамотності та забезпечення рівного доступу до інформаційно-комунікаційних технологій. Лише за таких умов громадяни матимуть можливість повною мірою використовувати переваги цифровізації та брати активну участь у процесах місцевого розвитку.

Тому, цифрова трансформація діяльності органів місцевого самоврядування обумовлена низкою ключових чинників, які формують сучасні напрями розвитку публічного управління. Насамперед йдеться про потребу підвищення ефективності та відкритості управлінських процесів, розширення доступу громадян до якісних послуг, адаптацію до умов цифрової економіки, а також впровадження принципів сталого розвитку в діяльність органів місцевої влади та забезпечення довгострокового розвитку територіальних громад.

Крім того, впровадження цифрових технологій у діяльність органів місцевого самоврядування є необхідною складовою вдосконалення системи управління на місцевому рівні. Вона створює передумови для підвищення ефективності управлінської діяльності в умовах становлення цифрового суспільства як в Україні, так і на міжнародному рівні. Цифровізація адміністративних послуг передбачає інтеграцію сучасних цифрових технологій у всі етапи управлінського циклу - від виявлення та аналізу проблем до планування, моніторингу, оцінювання результатів і коригування прийнятих рішень. Це сприяє більш оперативному реагуванню на потреби населення, підвищенню якості послуг та зміцненню взаємодії між владою і громадою [2, с. 20].

Адміністративна послуга є особливою формою правових відносин, що виникають між фізичними або юридичними особами та суб'єктами владних повноважень у процесі реалізації визначених законом прав та законних інтересів. Її надання здійснюється за зверненням особи шляхом виконання компетентним органом відповідних адміністративних процедур, результатом яких є прийняття юридично значущого рішення або вчинення певної дії. Сутність адміністративної послуги полягає у здійсненні уповноваженими місцевого самоврядування діяльності, спрямованої на задоволення потреб громадян та суб'єктів господарювання через надання дозволів, реєстрацій, ліцензій, довідок, посвідчень та інших офіційних документів. Тому, адміністративні послуги виступають важливим інструментом реалізації прав, свобод і законних інтересів громадян, а також забезпечення належного функціонування суспільних відносин [1].

Сфера адміністративних послуг охоплює широкий

спектр взаємодії між громадянами, бізнесом та органами публічної влади. До найбільш поширених належать послуги з державної реєстрації фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб, оформлення паспортних документів, реєстрації місця проживання, видачі дозвілних документів і ліцензій, надання витягів та довідок із державних реєстрів, оформлення соціальної допомоги, а також реалізація інших адміністративно-правових процедур, передбачених законодавством.

Теоретичним підґрунтям інституту адміністративних послуг є концепція сервісної держави, відповідно до якої діяльність органів місцевого самоврядування має бути спрямована насамперед на задоволення потреб населення та окремої особи. У цьому контексті поняття «послуга» розглядається як діяльність, що здійснюється на підставі звернення особи та спрямована на забезпечення її прав, законних інтересів і потреб, подібно до підходів, що використовуються у приватному секторі [3, с. 59].

Тому, цифровізація адміністративних послуг в Україні характеризується низкою специфічних особливостей. Розвиток цифрових адміністративних послуг ґрунтується на сервісно-орієнтованому підході. Він передбачає запровадження зрозумілих і доступних електронних сервісів, якими можуть користуватися громадяни та представники бізнесу. Це дає змогу спростити їхню взаємодію з органами державної влади та місцевого самоврядування. Значна кількість таких послуг з'явилася у відповідь на потреби, спричинені воєнним станом. Йдеться, зокрема, про підтримку внутрішньо переміщених осіб, власників пошкодженого або зруйнованого житла, військовослужбовців, ветеранів та інших постраждалих громадян.

У зв'язку з цим, якість надання адміністративних послуг значною мірою залежить від рівня цифровізації територіальних громад. Функціонування єдиних цифрових платформ має супроводжуватися модернізацією місцевої цифрової інфраструктури, розвитком мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), розширенням доступу до високошвидкісного Інтернету та підвищенням цифрових компетентностей населення. Ще однією важливою характеристикою є те, що цифрова трансформація системи надання адміністративних послуг здійснюється в умовах євроінтеграційних процесів. Це зумовлює необхідність гармонізації національних цифрових рішень із європейськими стандартами у сфері електронної ідентифікації, захисту персональних даних, кібербезпеки та забезпечення рівного доступу громадян до електронних публічних послуг [4, с. 25].

Отже, відповідно, одним із ключових напрямів оцінювання діяльності органів місцевого самоврядування є рівень якості та ефективності надання адміністративних послуг. До основних критеріїв такої оцінки належать результативність внутрішніх управлінських процесів, оперативність і своєчасність надання послуг, рівень їх якості та доступності для населення громади, а також економічна ефективність використання ресурсів у процесі надання адміністративних послуг.

Варто зазначити, що одним із найважливіших

результатів цифровізації адміністративних послуг є підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування. Використання електронних сервісів і цифрових платформ сприяє скороченню термінів опрацювання звернень громадян, зменшенню навантаження на працівників, усуненню дублювання процедур та оптимізації використання ресурсів. Унаслідок цього органи влади отримують можливість обробляти більшу кількість запитів із меншими витратами часу та коштів, що позитивно впливає на їхню інституційну спроможність. Крім того, цифровізація трансформує саму систему управління та прийняття рішень. Значна частина адміністративних процесів автоматизується, а інформаційні системи дедалі активніше використовуються для збору, обробки та аналізу даних. Це зумовлює необхідність розвитку нових управлінських компетентностей, пов'язаних із використанням цифрових технологій, управлінням даними та функціонуванням цифрової інфраструктури [5, с. 196].

Цифровізація адміністративних послуг сприяє відкритості та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування перед громадянами. Завдяки електронним сервісам користувачі мають можливість перевіряти стан розгляду своїх заяв, а відповідальні установи – фіксувати виконані дії та контролювати проходження адміністративних процедур. Така прозорість знижує ймовірність корупційних проявів та зловживань. Водночас вона потребує дотримання законодавства, належного захисту персональних даних та забезпечення інформаційної безпеки. Не менш важливим є вплив цифровізації на формування довіри громадян до органів влади [1]. Надання адміністративних послуг у швидкий, зручний і доступний спосіб підвищує рівень задоволеності населення та формує позитивне сприйняття державних інституцій як сучасних і ефективних. Водночас технічні збої, складність користування електронними сервісами або недостатня якість цифрових послуг можуть негативно впливати на громадську довіру, навіть за умови впровадження прогресивних цифрових рішень [6, с. 333].

Також, цифровізація адміністративних послуг охоплює декілька пов'язаних між собою напрямів. Один із них передбачає надання послуг, які раніше можна було отримати лише під час особистого звернення, в електронній формі. Зокрема, онлайн можуть здійснюватися реєстрація фізичної особи – підприємця, замовлення довідок, подання документів для призначення соціальної допомоги та інші процедури. Проте цифровізація потребує спрощення процедур, установлення єдиних вимог до їх надання та усунення зайвих адміністративних етапів.

Другим важливим напрямом є інтеграція державних інформаційних ресурсів і реєстрів, що забезпечує безперешкодний обмін даними між органами влади. Завдяки цьому громадяни звільняються від необхідності багаторазово подавати однакову інформацію, яка вже міститься в державних базах даних, що значно спрощує процес отримання адміністративних послуг. Третій напрям пов'язаний із впровадженням сучасних механізмів електронної ідентифікації та автентифікації

користувачів [1]. Такі інструменти створюють можливість отримувати значну кількість адміністративних послуг дистанційно, без необхідності особистого відвідування органів влади чи центрів надання адміністративних послуг.

Четвертим напрямом є розвиток єдиних цифрових платформ, яка забезпечує централізований доступ до широкого спектра адміністративних послуг та сприяє формуванню сучасної моделі публічного управління, орієнтованої на принцип «держава як сервіс». Такий підхід дозволяє зробити взаємодію громадян із державою більш зручною, оперативною та прозорою. Сукупність зазначених напрямів дозволяє комплексно оцінити ефективність функціонування органів місцевого самоврядування та ступінь задоволення потреб населення громад [6, с. 330].

Цифровізація не передбачає повної відмови від офлайн-обслуговування, а формує багатоканальну систему надання адміністративних послуг. У межах такої системи окремі адміністративні послуги можуть надаватися повністю в електронному форматі, інші – через мережу ЦНАПів, а частина послуг реалізується за змішаною моделлю, яка поєднує цифрові та очні етапи обслуговування. Такий підхід забезпечує гнучкість механізмів надання адміністративних послуг та враховує потреби різних категорій населення. Поєднання електронних і традиційних форм обслуговування має особливе значення для забезпечення доступності адміністративних послуг незалежно від місця проживання, рівня цифрової грамотності громадян чи наявності технічних засобів доступу до мережі Інтернет. Завдяки цьому створюються умови для підвищення якості обслуговування населення, забезпечення рівності доступу до публічних сервісів та зміцнення довіри громадян до органів місцевого самоврядування [7, с. 225].

Отже, цифровізація адміністративних послуг в Україні виступає одним із пріоритетних напрямів модернізації діяльності органів місцевого самоврядування та є важливим чинником формування сучасної сервісно орієнтованої держави. Її впровадження сприяє переходу до нової моделі взаємодії між громадянами та органами влади, в основі якої лежать принципи доступності, зручності, прозорості та орієнтації на потреби людини. Важливу роль у розвитку цифрових адміністративних послуг відіграє сформована нормативно-правова база, яка забезпечує правові засади функціонування електронних сервісів, використання електронних документів, електронної ідентифікації та автентифікації користувачів. Це створює необхідні умови для надання адміністративних послуг у цифровому форматі та гарантує юридичну силу результатів таких процедур.

Разом із тим цифровізація адміністративних послуг не обмежується лише впровадженням інформаційних технологій або переведенням існуючих процедур в електронне середовище [8, с. 72]. Вона передбачає комплексну трансформацію підходів до публічного адміністрування, спрямовану на спрощення взаємодії громадян із державою. За таких умов відбувається перехід від традиційної моделі, за якої особа самостійно

збирає та подає необхідні документи до різних установ, до моделі, в якій саме органи влади забезпечують міжвідомчу взаємодію, обмін інформацією та організацію процесу надання послуг відповідно до потреб громадян. Це сприяє підвищенню якості адміністративних послуг, скороченню бюрократичних процедур та зростанню рівня довіри населення до органів публічної влади [9, с. 120].

Висновки. Таким чином, цифровізація адміністративних послуг є одним із ключових інструментів підвищення якості діяльності органів місцевого самоврядування в умовах сучасної трансформації системи публічного управління. Впровадження цифрових технологій сприяє оптимізації адміністративних процедур, скороченню термінів надання послуг, зменшенню бюрократичних бар'єрів, підвищенню прозорості та підзвітності органів влади, а також забезпеченню більш ефективного використання управлінських ресурсів.

Цифровізація адміністративних послуг не обмежується переведенням окремих процедур в електронний формат, а передбачає комплексну трансформацію підходів до організації публічного сервісу на засадах людиноцентричності, доступності та клієнтоорієнтованості. Важливими складовими цього процесу є розвиток електронних сервісів, інтеграція державних

інформаційних ресурсів і реєстрів, впровадження механізмів електронної ідентифікації та автентифікації, а також функціонування єдиних цифрових платформ.

Також, цифровізація позитивно впливає на якість діяльності органів місцевого самоврядування через підвищення оперативності прийняття управлінських рішень, розширення доступності адміністративних послуг для населення та зміцнення довіри громадян до місцевої влади. Водночас ефективність цифрової трансформації значною мірою залежить від рівня розвитку цифрової інфраструктури територіальних громад, цифрових компетентностей посадових осіб і населення, належного фінансування цифрових проєктів, а також забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних.

Декларація щодо використання інструментів штучного інтелекту. В ході підготовки статті було використано інструменти генеративного штучного інтелекту (ChatGPT-4, 2026) для цілей пошуку та узагальнення літератури та покращення структури статті. Жоден текст, згенерований за допомогою штучного інтелекту, не використовувався без критичного редагування. Автор несе повну відповідальність за науковість, точність та цілісність контенту.

Список використаних джерел:

1. Berezyuk S., Lebediev A. Theoretical aspects of the administrative services organization in local government bodies. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-47>
2. Колеснікова К. С. Цифровізація державних послуг в Україні: успіхи та виклики у реалізації державних реформ. *Філософія та управління*. 2024. № 1. С. 18–27. DOI: <https://doi.org/10.70651/3041-248X/2024.1.03>
3. Сандул Я. М. Цифровізація в умовах воєнного стану. Європейські орієнтири розвитку України в умовах війни та глобальних викликів ХХІ століття : матеріали Міжн.наук.-практ. конф. Одеса, «Юридика», 2023. Т. 2. С. 58-60. DOI: <https://hdl.handle.net/11300/25996>
4. Малець М., Яровик Д. цифровізація адміністративного процесу: використання електронних засобів у державному управлінні та адміністративних процесах. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія Право*. 2024. Вип. 85: Ч. 3. С. 23-28. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wpcontent/uploads/2024/11/5-2.pdf> (дата звернення: 26.05.26).
5. Канцур І. Г., Іванов Є. Ю. Стандартизація процедур – ключ до якісного надання адміністративних послуг. *Державне управління*. 2025. № 1. С. 195-199. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.1.195>
6. Краковська, А. Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблемати перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2022. № 70. С. 329–334. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.70.52>
7. Матвейчук Л. О., Польовий П. В. Цифрова компетентність публічних службовців у контексті становлення цифрової сервісної держави. *Науковий вісник Національного гірничого університету*. 2025. № 3. С. 221–228. DOI: <https://doi.org/10.33271/nvngu/2025-3/221>
8. Жук О. І., Драбчук Н. Ю. Аналіз впровадження цифрових технологій у наданні публічно-адміністративних послуг в Україні. *Актуальні проблеми інноваційної економіки та права*. 2026. № 2. С. 70-73 DOI: <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2026-2-15>
9. Сурай І. Г. Тенденції щодо надання публічних адміністративних послуг в Україні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. Вип. 8. С. 116-125. DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-8-116-125>

References:

1. Bereziuk, S., & Lebediev, A. (2024). Theoretical aspects of organizing the provision of administrative services in local self-government bodies. *Economy and Society*, (59). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-47>
2. Kolesnikova, K. S. (2024). Digitalization of public services in Ukraine: achievements and challenges in the implementation of state reforms. *Philosophy and Management*, (1), 18–27. <https://doi.org/10.70651/3041-248X/2024.1.03>
3. Sandul, Ya. M. (2023). Digitalization under martial law. In *European Guidelines for the Development of*

Ukraine in the Context of War and Global Challenges of the XXI Century: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference (Vol. 2, pp. 58–60). Odesa: Yurydyka. <https://hdl.handle.net/11300/25996>

4. Malets, M., & Yarovyk, D. (2024). Digitalization of the administrative process: the use of electronic tools in public administration and administrative proceedings. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series: Law*, 85(3), 23–28. <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wpcontent/uploads/2024/11/5-2.pdf>

5. Kantsur, I. H., & Ivanov, Ye. Yu. (2025). Standardization of procedures as a key factor in ensuring high-quality administrative services. *Public Administration*, (1), 195–199. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.1.195>

6. Krakovska, A. Ye., & Babyk, M. K. (2022). Digitalization of administrative services in Ukraine: problems and prospects for development. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series: Law*, (70), 329–334. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.70.52>

7. Matvejciuk, L. O., & Polovyi, P. V. (2025). Digital competence of public servants in the context of developing a digital service-oriented state. *Naukovyi Visnyk Natsionalnoho Hirnychoho Universytetu*, (3), 221–228. <https://doi.org/10.33271/nvngu/2025-3/221>

8. Zhuk, O. I., & Drabchuk, N. Yu. (2026). Analysis of the implementation of digital technologies in the provision of public administrative services in Ukraine. *Actual Problems of Innovative Economy and Law*, (2), 70–73. <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2026-2-15>

9. Suray, I. H. (2024). Trends in the provision of public administrative services in Ukraine. *Public Administration: Concepts, Paradigm, Development, Improvement*, (8), 116–125. <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-8-116-125>

Дата надходження статті: 01.07.2026 р.

Дата прийняття статті до друку: 24.07.2026 р.

Дата публікації (оприлюднення) статті: 18.08.2026 р.

Стаття поширюється на умовах ліцензії Creative Commons Attribution License International CC-BY.