

## ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ІНСТИТУЦІЙНУ СПРОМОЖНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ

**Гусар Ольга Анатоліївна,**

[orcid.org/0000-0002-0005-7360](https://orcid.org/0000-0002-0005-7360)

кандидат юридичних наук, доцент,

провідний науковий співробітник

відділу публічно-правових досліджень

Інституту правотворчості та науково-правових експертиз

Національної академії наук України



*У статті досліджується вплив цифровізації адміністративних послуг на інституційну спроможність органів публічної влади в Україні. Проаналізовано нормативно-правові акти, на підставі яких схарактеризовано вплив цифровізації на функціонування адміністративного апарату, а також окреслено практичні аспекти підвищення ефективності органів публічного управління. Здійснено аналіз фундаментальних принципів цифровізації надання адміністративних послуг. Визначено, що в практичному вимірі цифровізація відбувається через кілька взаємопов'язаних напрямів: 1) оцифрування адміністративних процедур, коли традиційні послуги переводяться в електронний формат; 2) створення та інтеграція державних реєстрів; 3) впровадження електронної ідентифікації та автентифікації; 4) розвиток цифрової платформи «Дія», яка забезпечує централізований доступ до послуг і формує нову модель «держави як сервісу». Узагальнено, що цифровізація адміністративних послуг в Україні представлена як системний та комплексний процес узгодженої трансформації інституцій у межах якого відбувається не заміна інституцій, а модернізація процедури надання адміністративних послуг інституціями, які спроможні ефективно, законно, стабільно швидко та прозоро реалізовувати публічні функції органів влади і досягати визначених цілей.*

*Серед позитивних критеріїв цифровізації адміністративних послуг можна визначити: підвищення операційної ефективності органів влади; скорочення строків розгляду заяв; зменшення навантаження на персонал; мінімізація дублювання функцій; зміна характеру управлінських процесів. Інституційна спроможність та успішність інституцій залежить від поєднання одночасно технічної операційності та здатності швидко, комплексно вирішувати нові ризики та долати загрози на шляху до легітимності, ефективності та автономії публічних органів.*

**Ключові слова:** органи публічної влади, адміністративні послуги, цифровізація, електронне урядування, цифрова держава, інформаційні технології, інституційна спроможність, електронні сервіси, реєстри, кібербезпека, захист персональних даних, принцип належного урядування.

### **Husar Olha. The impact of the digitalization of administrative services on the institutional capacity of government agencies**

*This article examines the impact of the digitization of administrative services on the institutional capacity of public authorities in Ukraine. Regulatory acts are analyzed to characterize the impact of digitalization on the functioning of the administrative apparatus and to outline practical aspects of improving the efficiency of public administration bodies. An analysis of the fundamental principles of digitalizing the provision of administrative services is conducted. It is determined that, in practical terms, digitalization occurs through several interrelated areas: 1) digitization of administrative procedures, where traditional services are converted into electronic format; 2) creation and integration of state registries; 3) implementation of electronic identification and authentication; 4) the development of the "Diya" digital platform, which provides centralized access to services and establishes a new model of the "state as a service." It is summarized that the digitalization of administrative services in Ukraine is presented as a systematic and comprehensive process of coordinated institutional transformation, within which there is not a replacement of institutions, but rather the modernization of procedures for providing*

*administrative services by institutions capable of effectively, lawfully, consistently, quickly, and transparently performing the public functions of government bodies and achieving defined goals.*

*Among the positive aspects of digitizing administrative services are: improved operational efficiency of government agencies; shorter processing times for applications; reduced workload on staff; minimization of overlapping functions; and changes in the nature of management processes. The institutional capacity and success of institutions depend on a combination of technical operational capability and the ability to quickly and comprehensively address new risks and overcome threats on the path to the legitimacy, effectiveness, and autonomy of public bodies.*

**Key words:** *public authorities, administrative services, digitalization, e-government, digital state, information technologies, institutional capacity, e-services, registries, cybersecurity, personal data protection, principle of good governance.*

У сучасній науковій парадигмі публічного управління процес цифровізації є одним із ключових чинників трансформації в діяльності інституцій. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, нових баз даних, цифрових платформ стають інструментом цифровізації та механізмами модернізації надання адміністративних послуг та істотно впливають на процеси прийняття рішень. Водночас, цифровізація адміністративних послуг в Україні стає не просто технічним процесом, а явищем, що змінює саму природу взаємодії держави і громадянина. Стратегічний проект «Держава у смартфоні», що реалізується в Україні через портал «Дія», демонструє прагнення до спрощення процедур надання адміністративних послуг, усунення бюрократії, зменшення корупції, впровадження сервісної взаємодії між органів влади та нові вимоги до їх інституційної спроможності

Інституційну спроможність в контексті даного дослідження варто розглядати як здатність державних органів реалізувати державну політику, бути здатними до ефективної внутрішньої координації управлінських процесів, дотримання прав людини та забезпечення правопорядку. У випадку коли інституції залишаються слабкими, некоординованими або формально орієнтованими, то цифровізація лише «оцифровує хаос», не усуваючи його. Тому, цифрові інструменти самі по собі не гарантують ефективності органів влади, а інституційна спроможність видається не однозначною і має суперечливий характер через низку системних проблем, що спричиняє цифровізація.

Метою дослідження є визначення теоретико-правових засад інституційної

спроможності органів влади в умовах цифровізації адміністративних послуг, аналіз правового регулювання цифровізації адміністративних послуг та впливу цифровізації на спроможність інституцій.

Наукові дослідження, що стосуються до теми цифровізації адміністративних послуг здійснювали вчені щодо проблематики: інтеграції нових цифрових сервісних технологій у систему публічного адміністрування – Я. Сандул [1], щодо надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій – І. Кравчук [2], цифровізації адміністративних послуг та їх перспектив – А. Краковська, М. Бабик [3], нормативно-правових аспектів цифровізації адміністративних послуг – Н. Петренко, Л. Машковська [4], цифровізації адміністративних послуг в Україні під час воєнного стану – Н. Кравцов, Н. Буга, М. Дубель [5].

У системі публічного управління адміністративні послуги займають центральне місце, оскільки саме через них відбувається щоденна взаємодія держави з людиною. Кожен день конкретні життєві ситуації щодо реєстрації бізнесу, оформлення майнових прав, отримання дозвілних документів чи соціальних виплат дозволяють громадянам оцінювати ефективність держави, а отримання адміністративних послуг виступає як «індикатор якості» інституційної спроможності органів влади.

На думку Зеленько Г. І., член-кореспондента НАН України, «Інституційну спроможність держави вимірюють за такими індикаторами: ефективність системи державного управління; якість регуляторних процедур; дотримання принципів верховенства права; рівень

контрольованості корупції; залученість громадян до формування політик; дотримання свобод» [6].

Згідно ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2012 (ст. 1, ст. 4), адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за зверненням фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну або припинення прав чи обов'язків [7]. Така дефініція підкреслює, що адміністративна послуга – це лише сервіс, що здійснюють суб'єкти владних повноважень, а юридично значуща дія, яка безпосередньо впливає на правовий статус особи.

Постановою Кабінету Міністрів України від 01.10.2025 № 1226 [8] затверджено перелік обов'язкових послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень та які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг (далі-ЦНАП). Уніфікований перелік систематизовано на 13 категорій з яких 1 категорія «Реєстрація та облік» поділена ще на 4 підкатегорії, та «Соціальний захист та підтримка» має також ще одну підкатегорію. Загалом обов'язкові адміністративні послуги охоплюють ключові сфери життєдіяльності до яких належать: реєстрація, паспортні та міграційні питання, охорона культурної спадщини, містобудування та благоустрій, транспортна сфера, соціальний захист, сфера пенсійного забезпечення, послуги для ветеранів війни та членів їх родин, екологічна сфера, контроль та природокористування та інші.

«До усіх послуг розробили цифрові інформаційні картки, щоб адміністратори працювали за чіткими інструкціями й надавати послуги якісніше підкатегорії Цей перелік послуг враховує особливості територіального розташування. Так, 360 послуг – для ЦНАПів, які розташовані у відносно безпечній місцевості та додатково 13 для центрів, які мають спеціальне обладнання. Для ЦНАПів у прифронтових регіонах за наявності персоналу – 245 та 18 – для територіальних підрозділів і віддалених робочих місць. До усіх послуг були розроблені цифрові інформаційні

картки, щоб адміністратори працювали за чіткими інструкціями й надавати якісні послуги та ефективно взаємодіяли[9]. Проте і ця кількість послуг у конкретному ЦНАПі може бути змінною, тому що залежить від суб'єктів надання послуг (ЦОВВ чи територіальні органи), рівня громади (міська, сільська, селищна) та інституційної спроможності (ІТ-інфраструктура та підготовка кадрів), а також рівня безпеки, цифровізації та інтеграції з державними реєстрами. Результат моніторингу ЦНАПів за І квартал 2025 року доводить, що в Україні діє достатньо розгалужена мережа, яка нараховує 4938 центрів [10].

Цифровізацію адміністративних послуг, вбачається розглядати як системний процес, що здійснюється на основі цілісної нормативно-правової бази щодо впровадження окремих електронних сервісів та такий, що спрямований на трансформаційну взаємодію між державою і громадянином. Цей процес включає правові, організаційні та технологічні зміни та передбачає перехід від паперово-бюрократичної моделі до цифрово орієнтованої системи публічного управління, де ключову роль відіграють дані, інформаційні системи та електронна ідентифікація. Так, з прийняттям Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. та затвердженню Плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку цифрової економіки й суспільства України на 2018–2020 рр., Україна почала процес гармонізації законодавства та приведення його у відповідність до європейського законодавства [11].

У коментарі Юридичній газеті О. Духовна наголошує на важливості реформування «цифрової» галузі за напрямками, а саме, «перший напрямок – інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (eServices) – передбачає долучення України до Програми ЄС Interoperability Solutions for European Public Administrations 2, проєктів e-CODEX, e-Invoicing, а також ініціативи Single Digital Gateway. Другий напрямок – відкриті дані, що забезпечить підвищення відкритості, прозорості й ефективності роботи державних органів та є шляхом до розвитку нової для України цифрової індустрії відкритих даних, де

головним завданням є інтеграція державного веб-порталу відкритих даних України data.gov.ua до центрального європейського порталу відкритих даних europeandataportal.eu та data.europa.eu. Третій напрямок – електронна ідентифікація (eID)»[12].

У контексті правового регулювання цифровізації адміністративних послуг базовим нормативним актом у цій сфері є Закон України «Про адміністративні послуги» [7], оскільки він закріплює фундаментальні принципи надання адміністративних послуг для суб'єктів звернення (зокрема, ст. 4 Закону визначає принцип відкритості, доступності, своєчасності та інші) та задає стандарти якості послуг, які реалізуються вже через електронні інструменти. Так, в цифровому середовищі принцип доступності реалізується через можливість отримання послуги онлайн у будь-який час, а принцип прозорості – можливість відстеження статусу заяви в електронній системі.

Одним із ключових проявів сучасної цифровізації публічного управління є реалізація принципу раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій при наданні адміністративних послуг в Україні. Його сутність полягає у скороченні надмірних бюрократичних вимог до заявника шляхом оптимізації процедур, усунення дублювання інформації та впровадження електронної взаємодії між суб'єктами владних повноважень, а також мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг. У науковому розумінні цей принцип є проявом дерегуляції (зменшення адміністративного навантаження на органи влади, реалізації сервісної функції держави та управління на основі даних (data-driven governance). Отже, за допомогою цифровізації надання адміністративних послуг трансформується з багатоступеневої, документально обтяженої моделі у інтегровану, автоматизовану та клієнтоорієнтовану систему, де ключовим ресурсом виступають дані, а не документи.

Звернемо увагу, що важливим елементом цифрової трансформації є забезпечення юридичної значущості елек-

тронної взаємодії. Законодавець Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» [13], встановлює, що електронний документ має таку саму юридичну силу, як і паперовий (ст. 7, ст. 8). Завдяки цьому стає можливим повноцінний перехід до безпаперового документообігу в діяльності органів влади, що дозволяє здійснювати подання заяв, отримувати рішення, обмін інформацією між органами виключно в електронній формі без втрати правових наслідків.

Невід'ємною складовою цифровізації є ідентифікація особи та підтвердження її волевиявлення. Ці питання врегульовані Законом України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII від 05.10.2017 [14]. Закон визначає правові засади використання електронного підпису, електронної печатки, електронної ідентифікації та інших довірчих послуг. По суті, він створює механізм, який дозволяє державі «довіряти» електронним діям громадянина так само, як і його особистій присутності (накладення кваліфікованого електронного підпису прирівнюється до власноручного підпису, що робить можливим дистанційне отримання адміністративних послуг.

Практична реалізація цифровізації значною мірою забезпечується підзаконними актами, серед яких ключове значення має Постанова Кабінету Міністрів України № 1137 від 04.12.2019 «Деякі питання цифрового розвитку» [15]. Саме вона заклала організаційні засади функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія». Цей портал виступає як інтегрована платформа, що об'єднує різні адміністративні послуги та державні реєстри в єдиному цифровому середовищі серед яких: «Дія», Єдиний державний реєстр юридичних осіб, ФОП та громадських формувань (ЄДР), Державний реєстр речових прав на нерухоме майно (ДРРП), Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів (Трембіта), Електронний суд (e-Court). Цифровий універсальний інтерфейс «Дії» дозволяє взаємодіяти будь-якому громадянину з державою на предмет отримання послуг, при цьому мінімізуючи контакт із посадовцями та знижуючи корупцію та часові витрати, проте залишаються ризики кібербезпеки.

На інституційну спроможність суттєво вплинула автоматизація міжвідомчої взаємодії органів влади за допомогою інформаційної системи «Трембіта», що запроваджена відповідно до Постанови КМУ № 606 від 08.09.2016 [16], для запровадження електронної взаємодії, яка дозволила обмінюватися даними без залучення збору та подання довідок громадянином. Постанови КМУ № 606 від 08.09.2016 є нормативною базою, що включає Порядок підключення до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта», Порядок електронної (технічної та інформаційної) взаємодії, та Додатку, який містить перелік пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів. Запроваджені Порядки сприяють проведенню євроінтеграції в Україні, модернізують систему публічного управління через створення посиленої міжвідомчої координації за рахунок централізованого цифрового управління та використання єдиних цифрових механізмів легітимності електронних сервісів та зміцнення інформаційного суверенітету.

Водночас підвищена прозорість такого процесу несе певні загрози у вигляді таких ризиків як незаконне використання інформації та надмірного доступу до ресурсу, через що призводить до порушення права на конфіденційність. Поряд з цим, технічний збій чи блокування системи «Трембіта» може викликати нерівну управлінську спроможність через дисбаланс в роботі органів, які невчасно надаватимуть адміністративні послуги. Відтак централізація цифрових ресурсів впливає на стійкість адміністративних процесів і вимагає модернізації технологічних, організаційних, правових, засад з метою інформаційної безпеки, швидкого відновлення реєстрів, резервування даних та здійснення безперервного публічного управління.

Важливо звернути увагу на процес цифровізації у сфері правосуддя, що згідно з Законом України «Про судоустрій і статус суддів» [17] передбачає функціонування системи «Електронний суд», яка допомагає спростити доступ до правосуддя та зекономити час. Це насамперед стосується можливості подавати процесуальні документи дистанційно, брати

участь у судових засіданнях у режимі відеоконференції та відстежувати рух справи. Автоматизація окремих процедур на електронних сервісах зменшує паперовий документообіг та корупційні ризики в судовій системі та дозволяє здійснювати судочинство прозоро. Проте, серед негативних аспектів системи «Електронний су» є: складність авторизації та технічні збої під час відеоконференції, перебої в роботі сервісів. Несвоєчасне завантаження документів може призвести до пропуску процесуальних строків. Важливо звернути увагу на адаптацію процесуального законодавства щодо роботи повноцінного електронного судочинства, повноцінного рівного доступу адже ці прогалини спричиняють правову невизначеність та різночитання в судовій практиці.

Отже, аналіз нормативно-правових актів, що врегульовують процес цифровізації адміністративних послуг дозволяє стверджувати, що це не є запровадження простої автоматизації процесів, а має значно ширший зміст, який впливає на базові принципи функціонування державного апарату, трансформацію владних повноважень та змінює порядок здійснення адміністративних процедур. До того ж зовнішній вигляд порталів, мобільних застосунків, електронних систем і баз даних, не відповідає внутрішнім управлінським процесам, які можуть бути занадто формалізованими та складними через надмірну кількість погоджень документів і перевантаження, а також цифрову нерівність користувачі, які мають не однакою технічну можливість та володіють цифровими навичками.

Однак, необхідно відмітити, що позитивним критерієм цифровізації адміністративних послуг є підвищення операційної ефективності органів влади. Завдяки електронним системам скорочуються строки розгляду заяв, зменшується навантаження на персонал, мінімізується дублювання функцій, а це прямо впливає на інституційну спроможність, оскільки органи влади здатні обробляти більший обсяг звернень із меншими ресурсними витратами. По-друге, вона змінює характер управлінських процесів, тому що роль і функціонал

посадовця та прийняття рішень делегується інформаційним системам. Це вимагає від інституцій нової якості – здатності управляти не лише людьми, а й алгоритмами, даними та цифровими інфраструктурами. По-третє, цифровізація впливає на рівень прозорості та підзвітності. Електронні сервіси дозволяють відстежувати етапи розгляду заяв, фіксувати дії посадових осіб, що зменшує можливість для зловживань. Водночас, це підвищує вимоги до органів влади щодо дотримання законності, захисту персональних даних та інформаційної безпеки. По-четверте, вона безпосередньо пов'язана з довірою до держави. Якщо адміністративні послуги надаються швидко, зручно і без зайвих бар'єрів, громадянин сприймає державу як ефективну і сучасну. Якщо ж цифрові сервіси працюють нестабільно або створюють нові труднощі, це підриває довіру навіть за наявності формально прогресивних рішень.

Важливо розуміти, що цифровізація може як посилювати, так і виявляти слабкість інституцій. Якщо внутрішні процедури залишаються неефективними, а нормативне регулювання доволі суперечливим, то, навіть, найсучасніші цифрові платформи не забезпечать належного результату. У такому випадку відбувається лише «оцифрування» існуючих проблем.

У практичному вимірі цифровізація відбувається через кілька взаємопов'язаних напрямів: 1) оцифрування адміністративних процедур, коли традиційні послуги переводяться в електронний формат (наприклад, реєстрація ФОП, отримання довідок, соціальних виплат). Однак важливо, що ефективна цифровізація передбачає не просто перенесення процедури в онлайн, а її спрощення та стандартизацію; 2) створення та інтеграція державних реєстрів, які забезпечують обіг даних між органами влади та убезпечують громадянина від повторного надання інформації, яка вже є у розпорядженні держави; 3) впровадження електронної ідентифікації та автентифікації, що дозволяє надавати послуги дистанційно без фізичної присутності особи; 4) розвиток цифрової платформи «Дія», яка

забезпечує централізований доступ до послуг і формує нову модель «держави як сервісу».

У ширшому розумінні цифровізація адміністративних послуг змінює саму природу державного управління. Якщо раніше основою були документи і процедури, то тепер – дані, їх обробка та обмін. Це вимагає від органів влади нової інституційної якості: здатності працювати в умовах цифрового середовища, забезпечувати захист інформації, підтримувати безперервність сервісів та адаптувати правове регулювання до швидких технологічних змін.

Водночас ефективність цієї трансформації залежить від узгодженості нормативної бази та практики її застосування. Вказані закони і підзаконні акти створюють необхідний правовий фундамент, однак їх реалізація потребує постійного вдосконалення, зокрема у сфері кібербезпеки, захисту персональних даних та інтеграції інформаційних систем.

Отже, цифровізація адміністративних послуг в Україні є не окремим напрямом реформ, а комплексним процесом, що поєднує правові, організаційні та технологічні елементи. Її успіх визначається ступенем ефективності держави поєднувати ці складові в єдину, узгоджену та орієнтовану на потреби громадянина систему.

Проте, цифровізація адміністративних послуг без розвитку цифрових компетентностей (спроможності, навичок у суб'єктів звернення) породжує цифрову дискримінацію. Тобто цифрова компетентність виступає функціональною умовою реалізації суб'єктивного права на адміністративну послугу та прямо впливає на ефективність використання електронних послуг. З метою забезпечення комплексної правової трансформації публічного управління та не допущення цифровізації адміністративних послуг як суто технічного процесу, у 2021 році було схвалено Концепцію розвитку цифрових компетентностей і визначено план заходів щодо її реалізації [18]. Фактично ці документи стають системними інструментами державної політики, що безпосередньо впливають на якість, доступність і ступінь цифровізації

адміністративних послуг в Україні. Їх значення полягає не лише у підвищенні рівня цифрової грамотності населення, але й у трансформації самої моделі взаємодії «держава – громадянин».

Таким чином, констатуємо, що інституційна спроможність є фактором проведення успішної адміністративної реформи, одним із пріоритетних завдань якої було запровадження надання адміністративних послуг за допомогою цифрових технологій та електронних платформ. Цифровізація адміністративних послуг в Україні представлена як системний та комплексний процес узгодженої трансформації інституцій у межах якого відбувається не заміна інституцій, а модернізація процедури надання адміністративних послуг інституціями, які спроможні ефективно, законно, стабільно швидко та прозоро реалізовувати публічні функції органів влади і досягати визначених цілей. Застосування цифрових платформ формує нову модель взаємоузгодженої системи публічного управління, де поєднуються інновації технологічних процесів з можливістю реалізації права громадян на отримання якісних та доступних адміністративних послуг з гарантією безпеки та довіри до органів влади.

Цифровізація адміністративних послуг є каталізатором спроможності та зрілості інституцій, яка змінює форми взаємодії між громадянином і державою та нашою хує на переосмислення ролі держави, логіки функціонування публічної влади та механізмів реалізації владних повноважень. Завдяки цифровізації спостерігається позитивний вплив на спроможність інституцій надавати адміністративні послуги через: уніфікацію адміністративних процедур, скорочення часу обробки звернень, прийняття рішень та здійснення контролю, мінімізацію корупції, зниження ризиків та розширення доступу. Все це автоматизує та стандартизує цей процес, що орієнтований на результат.

Водночас, існує низка суттєвих викликів щодо спроможності інституцій, серед яких загрози кібербезпеки, ризики витоку персональних даних, неналежний рівень технічного та кадрового забезпечення, порушення приватності. Отже, спроможність та успішність інституцій залежить від поєднання одночасно технічної операційності та здатності швидко, комплексно вирішувати нові ризики та долати загрози на шляху до легітимності, ефективності та автономії публічних органів.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Сандул Я. М. Цифровізація в умовах воєнного стану. *Європейські орієнтири розвитку України в умовах війни та глобальних викликів XXI століття* : матеріали Міжн. наук.-практ. конф. Одеса : «Юридика», 2023. Т. 2. С. 58–60.
2. Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг при використанні інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2021. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/D1.pdf>
3. Краковська А., Бабик М. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та 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>
4. Петренко Н. О., Машковська Л. О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С. 112–119. DOI: <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2020.2-1.18>
5. Кравцов Н. І., Буга Н. О., Дубель М. В. Цифровізації адміністративних послуг в Україні під час воєнного стану. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-4\(9\)-801-812](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-4(9)-801-812) (дата звернення: 30.04.2026)
6. Зеленько Г. І. Інституційна спроможність України в умовах війни. Стенограма доповіді на засіданні президії НАН України 23 серпня 2024 року. *Вісник Національної академії наук України*. 2024. № 9. 49–58. DOI: <https://doi.org/10.15407/visn2024.09.049>
7. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

8. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.10.2025 р. № 1226. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1226-2025-%D0%BF?lang=uk>

9. Міністерство цифрової трансформації. Офіційний вебсайт. Головна – Новини – Досягнення. URL: <https://surl.li/stgiaz>

10. Результати моніторингу безбарерності ЦНАПів за I квартал 2025 року. URL: <https://surl.li/vsilyg>

11. Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. та затвердженню Плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку цифрової економіки й суспільства України на 2018–2020 рр.

12. Духовна О. Україна «в цифрі»: напрямки реформування. *Юридична Газета*. 2019. № 45–46 (699–700). URL: <https://surl.li/delfrd>

13. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

14. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

15. Деякі питання цифрового розвитку : Постанова Кабінету Міністрів України № 1137 від 04.12.2019. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-%D0%BF/ed20190130#Text>

16. Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів : Постанови КМУ № 606 від 08.09.2016. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>

17. Про судоустрій і статус суддів: Закон України від 2 червня 2016 року № 1402-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1402-19#Text>

18. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та плану заходів з реалізації Концепції розвитку цифрових компетентностей : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.03.2021. № 167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>



Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

Дата першого надходження статті до видання: 20.04.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 13.05.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 21.05.2026