УДК 35.077:004.9:316.4
JEL classification: H11, H83, O33, R58
https://doi.org/10.31891/dsim-2026-16(28)

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ВЕКТОР ІНКЛЮЗИВНОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД[2]

ЖУКОВСЬКА Аліна
доктор економічних наук, професор,
професор, кафедра менеджменту,
публічного управління та персоналу,
Західноукраїнський національний університет, Україна
https://orcid.org/0000-0003-0891-1952
e-mail: zhuk.alina81@gmail.com

У статті обґрунтовано необхідність дослідження цифровізації публічних послуг як інструменту забезпечення інклюзивного розвитку територіальних громад, результативність якого визначається не масштабами впровадження електронних сервісів, а реальними можливостями різних категорій населення користуватися ними. Встановлено суперечність між розширенням цифрової інфраструктури та неоднорідністю умов доступу до електронних послуг, зумовленою територіальними відмінностями цифрової забезпеченості, нерівномірністю цифрових компетентностей та наявністю соціально зумовлених обмежень. Доведено, що кількість електронних сервісів і зареєстрованих користувачів характеризує масштаби цифровізації, проте не дозволяє оцінити її внесок у забезпечення рівних можливостей населення. Аргументовано, що цифрова нерівність проявляється не лише у відсутності доступу до інтернету чи технічних пристроїв, а й у неспроможності самостійно виконувати електронні адміністративні процедури, недостатній поінформованості та недовірі до цифрових каналів обслуговування. Запропоновано концептуальну модель цифровізації публічних послуг, яка поєднує організаційні механізми їх надання, ідентифікацію бар'єрів цифрового доступу та інструменти їх подолання з очікуваними результатами в сфері інклюзивного розвитку територіальних громад. Обґрунтовано, що забезпечення інклюзивності цифрової трансформації потребує не заміщення традиційних форматів обслуговування електронними, а їх взаємодоповнення відповідно до потреб і можливостей населення. Визначено, що стратегічним пріоритетом цифровізації публічних послуг має стати забезпечення їх фактичної доступності для різних категорій населення, усунення бар'єрів цифрового доступу та зменшення територіальних і соціальних диспропорцій у можливостях отримання послуг.

Ключові слова: цифровізація, публічні послуги, інклюзивний розвиток, територіальні громади, цифрова нерівність, цифрова доступність, цифрова інклюзія, електронні послуги, безбар'єрність, багатоканальність обслуговування.

DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES AS A VECTOR OF INCLUSIVE DEVELOPMENT OF TERRITORIAL COMMUNITIES

ZHUKOVSKA Alina
West Ukrainian National University

The article substantiates the need to examine the digitalization of public services as an instrument of inclusive development of territorial communities, the effectiveness of which is determined not by the scale of electronic service implementation but by the actual ability of different population groups to use these services. A contradiction is identified between the expansion of digital infrastructure and unequal conditions of access to electronic services, arising from territorial disparities in digital resources, differences in digital competencies, and socially determined constraints. It is demonstrated that the number of electronic services and registered users reflects the scale of digitalization but does not adequately assess its contribution to ensuring equal opportunities for the population. The article argues that digital inequality manifests itself not only in limited access to the Internet or digital devices but also in difficulties independently completing electronic administrative procedures, insufficient awareness, and a lack of trust in digital service delivery channels. A conceptual model of public service digitalization is proposed, integrating organizational mechanisms of service delivery, identification of barriers to digital access, instruments for overcoming these barriers, and expected outcomes in the inclusive development of territorial communities. It is substantiated that ensuring inclusiveness in digital transformation requires complementarity between traditional and electronic service delivery formats rather than the replacement of the former by the latter, taking into account the needs and capabilities of different population groups. It is established that the strategic priority of public service digitalization should be to ensure the actual accessibility of services for different population groups, eliminate barriers to digital access, and reduce territorial and social disparities in opportunities to access public services.

Keywords: digitalization, public services, inclusive development, territorial communities, digital inequality, digital accessibility, digital inclusion, electronic services, barrier-free accessibility, multichannel service delivery.

[2] *Статтю підготовлено в межах виконання гранту Президента України молодим докторам наук до 45 років для проведення наукових досліджень і розробок на 2026 рік № 2025.02/0023 за темою «Інклюзивний розвиток територіальних громад в умовах війни та післявоєнної відбудови: теоретико-методологічні та прикладні засади», отриманого за результатами конкурсу Національного фонду досліджень України.*

Стаття надійшла до редакції / Received 19.09.2026
Прийнята до друку / Accepted 19.10.2026
Опубліковано / Published 26.11.2026

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons CC-BY 4.0

© ЖУКОВСЬКА Аліна

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У 2025-2026 рр. цифровізація публічних послуг є одним із пріоритетних напрямів державної політики України та важливою складовою трансформації системи публічного управління. У Програмі діяльності Кабінету Міністрів України акцентовано на «необхідності швидкої цифрової трансформації публічних послуг, інфраструктури та цифрової економіки, що сприятиме зменшенню корупційних ризиків, підвищенню стійкості держави та інтеграції українських громадян і бізнесу до європейського цифрового простору» [1, с. 20]. Водночас Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [2] формує стратегічне підґрунтя для забезпечення рівного доступу людини до різних сфер суспільного життя, в тому числі сфери публічних послуг, через усунення фізичних, інформаційних, цифрових, освітніх, економічних та інших бар'єрів.

Особливого значення цифровізація публічних послуг набуває на рівні територіальних громад, де доступність послуг безпосередньо впливає на якість життя населення. Для жителів віддалених населених пунктів, осіб з інвалідністю, людей старшого віку, внутрішньо переміщених осіб та інших категорій населення цифрові сервіси можуть стати важливим інструментом забезпечення доступу до якісних публічних послуг незалежно від місця проживання, фізичних можливостей та інших індивідуальних обставин. Водночас саме по собі впровадження електронних сервісів не гарантує їх доступності для всіх категорій населення, оскільки відмінності в технічній забезпеченості, рівні цифрових компетентностей та можливостях отримання необхідної допомоги можуть обмежувати використання таких послуг. За цих умов цифровізацію публічних послуг доцільно розглядати як вектор інклюзивного розвитку територіальних громад, спрямований на забезпечення рівних можливостей отримання якісних послуг шляхом підвищення їх доступності, зручності та розвитку взаємодоповнювальних цифрових і традиційних каналів обслуговування.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

В сучасній науковій літературі проблематика цифровізації публічних послуг досліджується в контексті розвитку електронного урядування, цифрової трансформації публічного управління, модернізації адміністративних процедур та підвищення доступності й якості обслуговування населення. Водночас у вітчизняних дослідженнях простежуються відмінності в розумінні цілей цифровізації, її управлінських механізмів та очікуваних соціально-економічних результатів.

Теоретичні засади цифрової трансформації публічного управління розкрито у працях Н. Корчак, А. Рачинського та Н. Ларіної [3], які розглядають її як зміну управлінської парадигми, що охоплює організаційні, комунікаційні та сервісні процеси. Ю. Мохова [4] досліджує електронне урядування як систему взаємопов'язаних складових, зокрема електронних послуг, електронного управління та електронної демократії. Прикладні аспекти цифровізації публічних послуг на регіональному рівні висвітлено Т. Маматовою, О. Чикаренко та І. Чикаренко [5], тоді як О. Бречко [6] акцентує увагу на її впливі на доступність послуг, ефективність адміністративних процедур і взаємодію держави з громадянами.

Окремий напрям досліджень пов'язаний із цифровою трансформацією територіальних громад. Н. Бондарчук та С. Сімонов [7] розглядають її як інструмент підвищення спроможності місцевого самоврядування та забезпечення сталого розвитку громад. О. Тетерін, Б. Гунька та К. Процак [8] досліджують можливості й перешкоди цифровізації житлово-комунального господарства, розширюючи уявлення про застосування цифрових рішень у сфері життєзабезпечення населення.

Інструментальні та соціально-економічні аспекти цифровізації публічних послуг висвітлено у працях Г. Чумакової та В. Пасічнюк [9], які досліджують електронні сервіси як інструмент модернізації публічного управління; К. Колеснікової [10], яка пов'язує цифровізацію державних послуг із реалізацією адміністративних реформ; М. Данилюка, М. Дмитришина та Т. Горан [11], які аналізують поширення публічних електронних послуг в Україні. Правові аспекти цифрової трансформації, зокрема захист прав громадян та забезпечення доступності публічних послуг, розглядають Н. Бортник і Л. Сопільник [12].

Безпосередньо з проблематикою інклюзивного розвитку пов'язані дослідження Т. Желюк [13], у яких цифровізацію публічних послуг розглянуто як інструмент стратегічного управління інклюзивним розвитком національної економіки та територіальних громад. Такий підхід передбачає оцінювання цифрової трансформації не лише за показниками технологічної модернізації та адміністративної ефективності, а й за її внеском у розширення доступу населення до послуг і можливостей розвитку.

Узагальнення наукових напрацювань дозволяє виокремити три основні підходи до дослідження цифровізації публічних послуг: управлінсько-технологічний, орієнтований на модернізацію процедур та підвищення ефективності публічного управління; сервісний, що акцентує увагу на якості, зручності й доступності послуг; соціально орієнтований, у межах якого цифровізація розглядається через її вплив на

можливості населення та розвиток територіальних громад. Водночас недостатньо дослідженим залишається взаємозв'язок між масштабами цифровізації, фактичною доступністю електронних послуг для різних категорій населення та їх внеском в інклюзивний розвиток територіальних громад. Це зумовлює необхідність комплексного аналізу територіальних і соціальних відмінностей цифрового доступу, бар'єрів використання електронних сервісів та організаційних інструментів їх подолання.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є дослідження сучасного стану цифровізації публічних послуг в Україні, виявлення територіальних і соціальних відмінностей у можливостях їх використання, визначення основних бар'єрів цифрової доступності та обґрунтування концептуальної моделі цифровізації публічних послуг як інструменту забезпечення інклюзивного розвитку територіальних громад.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Для дослідження цифровізації публічних послуг у контексті інклюзивного розвитку територіальних громад доцільно розмежовувати масштаби розвитку цифрової інфраструктури, наявність умов для отримання електронних послуг, фактичну практику їх використання та соціально-територіальну диференціацію доступу. Така послідовність аналізу дозволяє встановити, наскільки розширення цифрової пропозиції супроводжується формуванням реальних можливостей її використання різними категоріями населення.

Одним із найбільш помітних результатів цифрової трансформації публічного управління в Україні стало створення та впровадження цифрової екосистеми «Дія», яка об'єднує електронні документи, адміністративні сервіси та інструменти дистанційної взаємодії громадян і бізнесу з державою. За інформацією Міністерства цифрової трансформації України, наприкінці 2025 року кількість користувачів мобільного застосунку «Дія» досягла 23 млн осіб [14], а в березні 2026 року перевищила 24 млн [15]. На порталі «Дія» станом на квітень 2026 року було зареєстровано майже 7 млн користувачів [16]. Постійно розширюється й функціонал цифрової екосистеми: у мобільному застосунку доступно понад 77 послуг, а на вебпорталі – понад 170 електронних сервісів [15-16] (табл. 1). Таким чином, розвиток цифрової екосистеми «Дія» характеризується одночасним збільшенням користувацької аудиторії та розширенням переліку публічних послуг, які можуть здійснюватися дистанційно.

Таблиця 1

Динаміка розвитку цифрової екосистеми «Дія» в Україні у 2024-2026 роках

Показник	Роки		
	2024	2025	2026
Кількість користувачів мобільного застосунку, млн осіб	понад 21	понад 23	24
Кількість доступних сервісів у застосунку, од.	понад 30	понад 70	понад 77
Кількість цифрових документів у застосунку, од.	24	33	-
Кількість сервісів на вебпорталі, од.	понад 125	-	понад 170
Кількість користувачів вебпорталу, млн осіб	-	-	майже 7

Примітка. Складено на основі [14-18]

Показовим є також масштаб використання окремих цифрових сервісів. За інформацією Міністерства цифрової трансформації України, оприлюдненою у травні 2026 року, через застосунок «Дія» було здійснено понад 76 тис. операцій із купівлі та перереєстрації транспортних засобів, а кількість сформованих витягів про місце проживання перевищила 12,8 млн [17]. Ці показники підтверджують практичне використання цифрових інструментів для отримання різних видів публічних послуг та характеризують масштаби їх впровадження в повсякденну взаємодію громадян із державою.

Паралельно з розвитком електронних сервісів в Україні розширюється й організаційна інфраструктура надання публічних послуг. За даними моніторингу реформи місцевого самоврядування, станом на 1 жовтня 2025 року мережа надання адміністративних послуг в Україні налічувала 5644 точки, зокрема центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), їх територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів та інші формати обслуговування населення. Із загальної кількості функціонували 5330 точок, або 94,4 % [19]. Станом на 1 січня 2026 року мережа розширилася до 5716 точок надання адміністративних послуг, із яких 5405 (94,6 %) продовжували функціонувати [20]. Таким чином, протягом IV кварталу 2025 року загальна кількість точок надання адміністративних послуг збільшилася на 72 (1,3 %), а кількість діючих – на 75 (1,4 %) (табл. 2). Така динаміка свідчить про поступове розширення мережі адміністративного обслуговування населення та збереження її функціональної спроможності в умовах воєнного стану.

Водночас розвиток мережі характеризується суттєвою територіальною нерівномірністю. На початок 2026 року тимчасово не функціонували 311 точок доступу, причому найбільша їх кількість була зосереджена в Луганській (112), Запорізькій (73), Донецькій (58) та Херсонській (50) областях [20]. Сукупно на ці чотири області припадало 293 об'єкти, або 94,2 % усіх тимчасово закритих точок. Така концентрація відображає вплив воєнних дій і безпекових обмежень на функціонування адміністративної інфраструктури та засвідчує, що загальнодержавне збільшення кількості точок обслуговування супроводжується збереженням значних територіальних диспропорцій.

Таблиця 2

Динаміка мережі точок надання адміністративних послуг в Україні у 2025-2026 роках

Показник	01.10.2025	01.01.2026	01.04.2026
Загальна кількість точок	5 644	5 716	5 798
Діючі точки	5 330	5 405	5 480
Тимчасово закриті точки	314	311	318
Частка діючих точок, %	94,4	94,6	94,5
Приріст загальної кількості до попереднього періоду	-	+72	+82
Приріст діючих точок до попереднього періоду	-	+75	+75

Примітка. Складено та розраховано на основі [19-21]

Розвиток мережі мобільних ЦНАП та виїзного обслуговування населення підтверджує важливість збереження можливості особистого отримання публічних послуг в умовах активної цифровізації. Співіснування цифрових і традиційних каналів обслуговування відображає специфіку сучасної моделі надання публічних послуг в Україні. Електронні сервіси розширюють можливості дистанційного отримання публічних послуг, тоді як територіальна мережа обслуговування забезпечує їх доступність для громадян, які з різних причин не користуються цифровими інструментами. Для територіальних громад поєднання цифрових і традиційних каналів обслуговування має особливе значення з огляду на територіальну віддаленість окремих населених пунктів, відмінності в транспортній доступності та потребах різних категорій населення.

Водночас доступність електронних публічних послуг залежить не лише від їх наявності, а й від можливостей населення користуватися ними. Важливими передумовами цього є доступ до інтернету, наявність необхідних цифрових пристроїв і достатній рівень цифрових компетентностей. Нерівномірність забезпеченості цими ресурсами та відмінності в цифрових навичках населення зумовлюють нерівні можливості отримання електронних послуг різними категоріями громадян.

За даними мультиіндикаторного кластерного обстеження домогосподарств України (MICS 2025-2026), доступ до інтернету вдома мали 84 % домогосподарств, смартфон – 83 %, комп'ютер – 50 % [22]. Наведені показники свідчать про відносно високий рівень цифрової забезпеченості домогосподарств, однак виявляють суттєві відмінності між доступом до інтернету, наявністю смартфонів і комп'ютерів. Зокрема, істотно нижча поширеність комп'ютерів порівняно зі смартфонами засвідчує переважання мобільних пристроїв у структурі цифрового оснащення домогосподарств, що має враховуватися під час проєктування електронних сервісів надання адміністративних послуг.

При цьому показники цифрової забезпеченості істотно відрізнялися за макрорегіонами. Найнижчий рівень доступу до інтернету вдома зафіксовано в Центральному макрорегіоні – 76 %, тоді як у Південному він становить 90 %. Ще помітнішою є різниця у забезпеченості комп'ютерами: від 43 % у Центральному до 63 % у Південному макрорегіоні [22].

Більш безпосереднє значення для аналізу територіальної доступності має порівняння міських і сільських домогосподарств. За результатами MICS 2025-2026, доступ до інтернету вдома мали 87 % міських і 79 % сільських домогосподарств, смартфони – відповідно 87 % і 78 %, комп'ютери – 56 % і 41 %. Таким чином, розрив між міською та сільською місцевістю становив 8 % за доступом до інтернету, 9 – за забезпеченістю смартфонами та 15 – за наявністю комп'ютерів (табл. 3).

Таблиця 3

Технічні передумови цифрової доступності публічних послуг для домогосподарств України у 2025-2026 роках, %

Показник	Україна	Міська місцевість	Сільська місцевість	Розрив
Доступ до інтернету вдома	84	87	79	8
Наявність смартфона	83	87	78	9
Наявність комп'ютера	50	56	41	15

Примітка. Сформовано і розраховано на основі [22]

Виявлені відмінності в цифровій забезпеченості міських і сільських домогосподарств мають особливе значення для територіальних громад, до складу яких входять віддалені населені пункти. Для їх жителів електронні сервіси відкривають можливості отримання публічних послуг без необхідності відвідування адміністративних установ, що дозволяє заощаджувати час і зменшувати залежність від транспортного сполучення. Водночас повноцінне використання таких можливостей потребує наявності відповідних цифрових пристроїв і якісного інтернет-з'єднання. При цьому важливим є не лише доступ до мережі Інтернет, а й стабільність та швидкість з'єднання, особливо під час проходження електронної ідентифікації, подання документів та виконання інших адміністративних процедур онлайн. Отже, недостатня цифрова забезпеченість може обмежувати доступ до електронних публічних послуг саме для тих жителів територіальних громад, для яких дистанційне обслуговування має особливе значення.

Окрім доступу до інтернету та наявності цифрових пристроїв, важливою умовою отримання електронних публічних послуг є рівень цифрових компетентностей населення. Саме цифрові навички

значною мірою визначають здатність громадян самостійно користуватися електронними сервісами та виконувати необхідні адміністративні процедури.

За результатами Національного дослідження цифрової та ШІ-грамотності 2025 року, 96 % населення віком 18-70 років володіли цифровими навичками на певному рівні, однак частка осіб із навичками щонайменше базового рівня становила 58 % [23]. Така відмінність свідчить, що наявність окремих цифрових умінь не гарантує спроможності самостійно виконувати адміністративні процедури, зокрема проходити електронну ідентифікацію, заповнювати заяви, підписувати документи та перевіряти результати їх розгляду. Відповідно, цифрову компетентність у контексті доступності публічних послуг доцільно оцінювати не лише за рівнем володіння цифровими навичками, а й за здатністю застосовувати їх для отримання конкретних послуг.

Таким чином, забезпеченість інтернетом і технічними засобами характеризує ресурсні умови цифрового доступу, а рівень компетентностей – можливість їх практичного використання. Доступ до інтернету, наявність цифрових пристроїв і рівень цифрових компетентностей формують передумови отримання електронних публічних послуг. Наступним важливим аспектом дослідження є фактичне використання громадянами цифрових сервісів, що дозволяє оцінити поширеність електронного обслуговування та рівень задоволеності його користувачів.

За результатами всеукраїнського дослідження ПРООН / КМІС, проведеного у вересні-жовтні 2025 року, частка громадян, які користувалися публічними електронними послугами, становила 59 % проти 55 % у попередньому році. Серед респондентів, які мали досвід використання електронних послуг, 85 % позитивно його оцінили. Водночас 38 % опитаних повідомили, що протягом року взагалі не користувалися такими послугами [24].

Аналіз загальнодержавних показників використання електронних публічних послуг та задоволеності ними дає змогу оцінити загальний рівень залучення населення до цифрового обслуговування. Водночас для дослідження інклюзивності цифровізації важливо з'ясувати, наскільки рівномірно можливості отримання електронних послуг реалізуються серед різних категорій громадян. Зокрема, вік, стан здоров'я, соціальне становище та життєві обставини можуть впливати на інтенсивність використання цифрових сервісів і потребу в додатковій підтримці. Тому подальший аналіз зосереджено на особливостях використання електронних публічних послуг окремими категоріями населення.

Результати дослідження ПРООН / КМІС свідчать про неоднорідність залучення різних соціальних груп до користування державними електронними послугами. Найвищі показники серед розглянутих категорій зафіксовано серед одиноких батьків (65 %) та внутрішньо переміщених осіб (61 %). Серед ветеранів електронними послугами користувалися 52 %, батьків дітей з інвалідністю – 45 %, людей з інвалідністю – 32 %, людей старшого віку – 23 % [24] (рис. 1).



Рис. 1. Диференціація використання державних електронних послуг окремими соціальними групами населення України, %
Примітка. Наведено за [24]

Результати, представлені на рис. 1, свідчать про суттєві відмінності у використанні електронних публічних послуг різними соціальними групами населення. Особливої уваги потребують категорії громадян із найнижчими показниками використання цифрових сервісів, оскільки такі відмінності можуть бути пов'язані як зі специфікою потреб у публічних послугах, так і з обмеженнями цифрового доступу. Це зумовлює необхідність подальшого аналізу чинників, які впливають на можливості отримання електронних послуг.

Найнижчі серед наведених показники використання електронних послуг спостерігаються серед людей старшого віку та людей з інвалідністю. Це привертає увагу до суперечності між потенційними перевагами цифрового обслуговування та можливостями їх реалізації. Саме для громадян, які стикаються з обмеженнями мобільності, труднощами транспортного сполучення або необхідністю сторонньої допомоги під час відвідування установ, дистанційне отримання послуг може бути особливо корисним. Проте наявність цифрового сервісу не усуває обмежень, пов'язаних із доступністю інтерфейсу, складністю електронних процедур, недостатньою цифровою підготовкою чи відсутністю технічних засобів.

Для конкретизації характеру цих обмежень доцільно звернутися до причин невикористання електронних державних послуг. За результатами дослідження ПРООН / КМІС, серед респондентів, які не користувалися відповідними сервісами протягом року, 77 % зазначили відсутність потреби, 22 % – недостатній рівень цифрових навичок, 15,5 % – недовіру до електронних послуг, 15 % – відсутність необхідного пристрою, 11 % – необізнаність щодо можливості отримання послуги онлайн [24] (табл. 4).

Таблиця 4

Основні причини невикористання державних електронних послуг в Україні

Причини невикористання	Частка респондентів, %	Характеристика причин
Відсутність потреби в отриманні електронних послуг	77,0	Відсутність актуальної потреби у зверненні по відповідні послуги
Недостатній рівень цифрових навичок	22,0	Компетентнісні обмеження
Недовіра до електронних послуг	15,5	Інституційно-поведінкові обмеження
Відсутність необхідного цифрового пристрою	15,0	Матеріально-технічні обмеження
Необізнаність щодо можливості отримання послуг онлайн	11,0	Інформаційні обмеження

Примітка. Складено на основі [24]

Аналіз причин невикористання електронних публічних послуг дозволяє розмежувати відсутність актуальної потреби в їх отриманні та обмеження, пов'язані з можливостями користування цифровими сервісами. Зокрема, 77 % респондентів зазначили, що не мали потреби звертатися по такі послуги. Водночас серед інших причин виявлено недостатній рівень цифрових навичок, відсутність необхідних пристроїв, недовіру до електронних сервісів і недостатню поінформованість. Це підтверджує необхідність диференційованого підходу до забезпечення доступності електронних публічних послуг.

Узагальнення результатів дослідження дозволило виокремити п'ять основних груп бар'єрів доступу до електронних публічних послуг: територіальні, матеріально-технічні, компетентнісні, інформаційні та інституційно-поведінкові.

Для подолання виявлених бар'єрів необхідно забезпечити подальший розвиток цифрової інфраструктури, підвищення цифрових компетентностей населення, впровадження інклюзивного дизайну електронних сервісів, посилення інформаційно-консультаційної підтримки та збереження альтернативних каналів обслуговування. Реалізація зазначених інструментів потребує їх узгодження в межах організаційного механізму надання публічних послуг з урахуванням потреб різних категорій населення та територіальних особливостей громад. Взаємозв'язок виявлених бар'єрів, інструментів їх подолання та очікуваних результатів представлено в концептуальній моделі цифровізації публічних послуг як інструменту забезпечення інклюзивного розвитку територіальних громад (рис. 2).

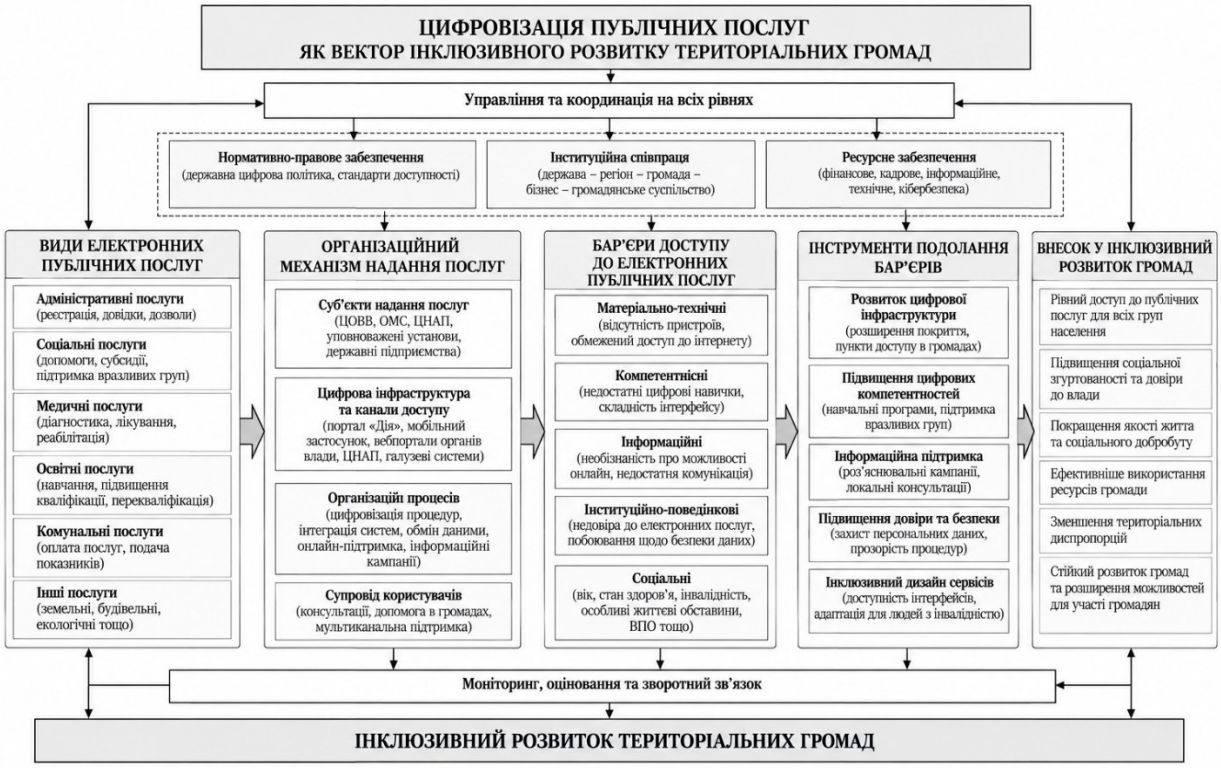


Рис. 2. Концептуальна модель цифровізації публічних послуг як інструменту забезпечення інклюзивного розвитку територіальних громад

Примітка. Запропоновано автором

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Проведене дослідження засвідчило, що цифровізація публічних послуг формує важливі передумови інклюзивного розвитку територіальних громад, розширюючи можливості дистанційного отримання послуг і зменшуючи залежність населення від територіального розташування адміністративних установ. Водночас встановлено, що розвиток цифрової інфраструктури та збільшення кількості електронних сервісів не забезпечують автоматичного вирівнювання можливостей їх використання. Отримані результати підтверджують, що подальший розвиток електронних публічних послуг має супроводжуватися забезпеченням їх доступності та зручності використання для різних категорій населення, що сприятиме розширенню можливостей отримання якісних публічних послуг і зменшенню соціальних та територіальних диспропорцій.

За результатами дослідження запропоновано концептуальну модель цифровізації публічних послуг як інструменту інклюзивного розвитку територіальних громад, що поєднує організаційні механізми надання послуг, ідентифікацію бар'єрів доступу та інструменти їх подолання. Обґрунтовано доцільність розвитку цифрової інфраструктури, підвищення цифрових компетентностей населення, впровадження інклюзивного дизайну сервісів і збереження альтернативних каналів обслуговування. Результативність цифровізації публічних послуг доцільно оцінювати не лише за масштабами впровадження електронних сервісів, а насамперед за їх фактичною доступністю, зручністю використання та внеском у зменшення соціальних і територіальних диспропорцій. Подальші дослідження доцільно спрямувати на розроблення інструментарію оцінювання інклюзивності електронних публічних послуг на рівні територіальних громад.

Література

1. Про затвердження Програми діяльності Кабінету Міністрів України: постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2025 року № 1173. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1173-2025-%D0%BF#Text
2. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text
3. Корчак, Н., Рачинський, А., Ларіна, Н. Цифрова трансформація та електронне врядування: наукові підходи дослідження в сфері публічного управління та адміністрування. *Аспекти публічного управління.* 2023. № 11 (3). С. 43-49. URL: https://doi.org/10.15421/152334
4. Мохова Ю.Л. Розвиток електронного урядування України в умовах цифрових перетворень: монографія. Київ: ВД «Освіта України», 2021. 434 с.
5. Маматова, Т., Чикаренко, О., & Чикаренко, І. Цифровізація публічних послуг: досвід Дніпропетровщини. *Аспекти публічного управління.* 2020. № 8 (1 SI). С. 98-102. URL: https://doi.org/10.15421/152051
6. Бречко О.В. Вплив цифрових трансформацій на сферу публічних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету.* 2024. № 1 (326). С. 199-207. URL: https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-33
7. Бондарчук, Н. В., Сімонов, С. В. Цифрова трансформація органів місцевого самоврядування як інструмент сталого розвитку. *Вісник Полтавського державного аграрного університету. Серія «Публічне управління та адміністрування».* 2025. № 4. С. 60-65. URL: https://doi.org/10.32782/pdau.pma.2025.4.10
8. Тетерін, О., Гунька, Б., Процак, К. Цифровізація в житлово-комунальному господарстві територіальних громад: переваги та перешкоди. *Економіка та суспільство.* 2024. № 70. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-143
9. Чумакова Г., Пасічнюк В. Електронні публічні послуги як інструмент цифрової трансформації державного управління України. *Stredoevropsky vestnik pro vedu a vyzkum.* 2025. Том 1. № 12. С. 45-63. URL: https://doi.org/10.65237/2336-3630-2025-12(1)-4
10. Колеснікова К.С. Цифровізація державних послуг в Україні: успіхи та виклики у реалізації державних реформ. *Філософія та управління.* 2024. № 1. С. 18-27. URL: https://doi.org/10.70651/3041-248X/2024.1.03
11. Данилюк М.М., Дмитришин М.В., Горан Т.А. Цифровізація України в частині поширення публічних електронних послуг. *Наукові горизонти.* 2021. № 24 (7). С. 90-99. URL: https://doi.org/10.48077/scihor.24(7).2021.90-99
12. Бортник Н. П., Сопільник Л. І. Публічні послуги: розвиток в умовах цифрової трансформації та євроінтеграції. Академічні візії. 2025. Випуск 50. С. 1-7. URL: https://doi.org/10.5281/zenodo.18457750
13. Жуковська А.Ю., Желюк Т.Л. Цифровізація публічних послуг як інструмент стратегічного управління інклюзивним розвитком національної економіки та її громад. *Економічний дискурс.* 2024. Випуск 3-4. С. 49-65. URL: https://doi.org/10.36742/2410-0919-2024-2-5
14. Міністерство цифрової трансформації України. Підсумки роботи Мінцифри 2025. URL: https://2025.thedigital.gov.ua/
15. Дія. Вже 24 мільйони українців обрали Дію: державні послуги в кілька кліків. 16.03.2026. URL: https://diia.gov.ua/news/vzhe-24-miliony-ukraintsiv-obraly-diiu-derzhavni-posluhy-v-kilka-klikiv

16. Дія. 7 мільйонів українців отримують державні послуги онлайн на порталі Дія. 30.04.2026. URL: https://diia.gov.ua/news/7-milioniv-ukraintsiv-otrymuiut-derzhavni-posluhy-onlain-na-portali-diia

17. Міністерство цифрової трансформації України. Як 24 мільйони українців спростили собі життя з Дією у 2026 році. 25.05.2026. URL: https://thedigital.gov.ua/news/progress/iak-24-milyony-ukrayintsiv-sprostyly-sobi-zyttia-z-diyeiu-u-2026-rotsi

18. 21 млн українців користуються Дією. Дія : офіційний вебпортал. 30.10.2024. URL: https://diia.gov.ua/news/21-mln-ukraintsiv-korystuiutsia-diieiu

19. Моніторинг реформи місцевого самоврядування: динаміка розвитку громад станом на 1 січня 2026 року. Децентралізація. 19.01.2026. URL: https://decentralization.ua/en/news/20357

20. Реформа місцевого самоврядування: ключові тенденції за підсумками I кварталу 2026 року. Децентралізація. URL: https://decentralization.ua/news/20636

21. Результати моніторингу – II квартал 2026 року. Дія.Центр : офіційна платформа центрів надання адміністративних послуг. URL: https://center.diia.gov.ua/library

22. Мультиіндикаторне кластерне обстеження домогосподарств України (MICS 2025–2026). Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) : статистичний огляд. Державна служба статистики України. 2026. URL: https://stat.gov.ua/sites/default/files/2026-06/mics_ukraine_2025-26_snapshots_ua_june_2026.pdf

23. Дослідження цифрової та ШІ-грамотності в Україні 2025. Дія.Освіта. 2025. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/3/16241-doslidzenna_cifrovoi_ta_si_gramotnosti_v_ukraini_2025_pptx_pptx.pdf

24. Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг у 2025 році : аналітичний звіт. Програма розвитку ООН в Україні. 21.01.2026. URL: https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2025-rotsi

25. Жуковська А. Ю. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади. Економічний простір. 2008. № 19. С. 82-91. URL: https://api.dspace.wunu.edu.ua/api/core/bitstreams/5313e58a-61c7-4b60-ab62-7aa11e23b33e/content

References

1. Bondarchuk, N. V., & Simonov, S. V. (2025). Tsyfrova transformatsiia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia yak instrument staloho rozvytku [Digital transformation of local self-government bodies as a tool for sustainable development]. Visnyk Poltavskoho derzhavnoho ahrarnoho universytetu. Seriia «Publichne upravlinnia ta administruvannia» – Bulletin of Poltava State Agrarian University. Public Management and Administration, (4), 60-65. https://doi.org/10.32782/pdau.pma.2025.4.10 [in Ukrainian].

2. Bortnyk, N. P., & Sopilnyk, L. I. (2025). Publichni posluhy: rozvytok v umovakh tsyfrovoi transformatsii ta yevrointehratsii [Public services: Development in the context of digital transformation and European integration]. Akademichni vizii – Academic Visions, (50), 1-7. https://doi.org/10.5281/zenodo.18457750 [in Ukrainian].

3. Brechko, O. V. (2024). Vplyv tsyfrovykh transformatsii na sferu publichnykh posluh [The impact of digital transformations on public services]. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu – Herald of Khmelnytskyi National University, 1(326), 199-207. https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-33 [in Ukrainian].

4. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2021). Pro skhvalennia Natsionalnoi stratehii iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku: Rozporiadzhennia vid 14 kvitnia 2021 roku № 366-r [On approval of the National Strategy for Creating a Barrier-Free Environment in Ukraine until 2030: Order No. 366-r of April 14, 2021]. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text [in Ukrainian].

5. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2025). Pro zatverdzhennia Prohramy diialnosti Kabinetu Ministriv Ukrainy: Postanova vid 10 veresnia 2025 roku № 1173 [On approval of the Programme of Activities of the Cabinet of Ministers of Ukraine: Resolution No. 1173 of September 10, 2025]. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1173-2025-%D0%BF#Text [in Ukrainian].

6. Chumakova, H., & Pasichniuk, V. (2025). Elektronni publichni posluhy yak instrument tsyfrovoi transformatsii derzhavnoho upravlinnia Ukrainy [Electronic public services as a tool for the digital transformation of public administration in Ukraine]. Stredoevropsky vestnik pro vedu a vyzkum, 1(12), 45-63. https://doi.org/10.65237/2336-3630-2025-12(1)-4 [in Ukrainian].

7. Danyliuk, M. M., Dmytryshyn, M. V., & Horan, T. A. (2021). Tsyfrovizatsiia Ukrainy v chastyni poshyrennia publichnykh elektronnykh posluh [Digitalization of Ukraine in the dissemination of public electronic services]. Naukovi horyzonty – Scientific Horizons, 24(7), 90-99. https://doi.org/10.48077/scihor.24(7).2021.90-99 [in Ukrainian].

8. Decentralization. (2026). Reforma mistsevoho samovriaduvannia: kliuchovi tendentsii za pidsumkamy I kvartalu 2026 roku [Local self-government reform: Key trends in the first quarter of 2026]. https://decentralization.ua/news/20636 [in Ukrainian].

9. Decentralization. (2026, January 19). Monitorynh reformy mistsevoho samovriaduvannia: dynamika rozvytku hromad stanom na 1 sichnia 2026 roku [Monitoring local self-government reform: Dynamics of community development as of January 1, 2026]. https://decentralization.ua/en/news/20357 [in Ukrainian].

10. Diia. (2024, October 30). 21 mln ukraintsiv korystuiutsia Diieiu [21 million Ukrainians use Diia]. https://diia.gov.ua/news/21-mln-ukraintsiv-korystuiutsia-diieiu [in Ukrainian].

11. Diia. (2026, April 30). 7 milioniv ukraintsiv otrymuiut derzhavni posluhy onlain na portali Diia [7 million Ukrainians access government services online through the Diia portal]. https://diia.gov.ua/news/7-milioniv-ukraintsiv-otrymuiut-derzhavni-posluhy-onlain-na-portali-diia [in Ukrainian].

12. Diia. (2026, March 16). Vzhe 24 miliony ukraintsiv obraly Diiu: derzhavni posluhy v kilka klikiv [24 million Ukrainians have already chosen Diia: Government services in a few clicks]. https://diia.gov.ua/news/vzhe-24-miliony-ukraintsiv-obraly-diiu-derzhavni-posluhy-v-kilka-klikiv [in Ukrainian].

13. Diia.Center. (2026). Rezultaty monitorynhu – II kvartal 2026 roku [Monitoring results: Second quarter of 2026]. https://center.diia.gov.ua/library [in Ukrainian].

14. Diia.Osvita. (2025). Doslidzhennia tsyfrovoi ta ShI-hramotnosti v Ukraini 2025 [Study of digital and AI literacy in Ukraine 2025]. https://osvita.diia.gov.ua/uploads/3/16241-doslidzenna_cifrovoi_ta_si_gramotnosti_v_ukraini_2025_pptx_pptx.pdf [in Ukrainian].

15. Kolesnikova, K. S. (2024). Tsyfrovizatsiia derzhavnykh posluh v Ukraini: uspikhy ta vyklyky u realizatsii derzhavnykh reform [Digitalization of government services in Ukraine: Achievements and challenges in implementing government reforms]. Filosofiia ta upravlinnia – Philosophy and Governance, (1), 18-27. https://doi.org/10.70651/3041-248X/2024.1.03 [in Ukrainian].

16. Korchak, N., Rachynskyi, A., & Larina, N. (2023). Tsyfrova transformatsiia ta elektronne vriaduvannia: naukovi pidkhody doslidzhennia v sferi publichnoho upravlinnia ta administruvannia [Digital transformation and e-governance: Scientific approaches to research in public administration]. Aspekty publichnoho upravlinnia – Public Administration Aspects, 11(3), 43-49. https://doi.org/10.15421/152334 [in Ukrainian].

17. Mamatova, T., Chykarenko, O., & Chykarenko, I. (2020). Tsyfrovizatsiia publichnykh posluh: dosvid Dnipropetrovshchyny [Digitalization of public services: The experience of Dnipropetrovsk region]. Aspekty publichnoho upravlinnia – Public Administration Aspects, 8(1 SI), 98-102. https://doi.org/10.15421/152051 [in Ukrainian].

18. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). Pidsumky roboty Mintsyfry 2025 [Results of the Ministry of Digital Transformation's work in 2025]. https://2025.thedigital.gov.ua/ [in Ukrainian].

19. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2026, May 25). Yak 24 miliony ukraintsiv sprostyly sobi zhyttia z Diieiu u 2026 rotsi [How 24 million Ukrainians simplified their lives with Diia in 2026]. https://thedigital.gov.ua/news/progress/iak-24-milyony-ukrayintsiv-sprostyly-sobi-zyttia-z-diyeiu-u-2026-rotsi [in Ukrainian].

20. Mokhova, Yu. L. (2021). Rozvytok elektronnoho uriaduvannia Ukrainy v umovakh tsyfrovykh peretvoren [Development of e-governance in Ukraine under digital transformations]. Kyiv: Osvita Ukrainy. [in Ukrainian].

21. State Statistics Service of Ukraine. (2026). Multyindykatorne klasterne obstezhennia domohospodarstv Ukrainy (MICS 2025–2026). Informatsiino-komunikatsiini tekhnolohii (IKT): statystychnyi ohliad [Ukraine Multiple Indicator Cluster Survey (MICS 2025–2026): Information and communication technologies (ICT): Statistical overview]. https://stat.gov.ua/sites/default/files/2026-06/mics_ukraine_2025-26_snapshots_ua_june_2026.pdf [in Ukrainian].

22. Teterin, O., Hunka, B., & Protsak, K. (2024). Tsyfrovizatsiia v zhytlovo-komunalnomu hospodarstvi terytorialnykh hromad: perevahy ta pereshkody [Digitalization in housing and communal services of territorial communities: Advantages and obstacles]. Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society, (70). https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-143 [in Ukrainian].

23. United Nations Development Programme in Ukraine. (2026, January 21). Dumky i pohliady naselennia Ukrainy shchodo derzhavnykh elektronnykh posluh u 2025 rotsi: analitychnyi zvit [Opinions and attitudes of the Ukrainian population towards government electronic services in 2025: Analytical report]. https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2025-rotsi [in Ukrainian].

24. Zhukovska, A. Yu. (2008). Shliakhy pidvyshchennia yakosti administratyvnykh posluh orhaniv vykonavchoi vlady [Ways to improve the quality of administrative services provided by executive authorities]. Ekonomichnyi prostir – Economic Space, (19), 82-91. https://api.dspace.wunu.edu.ua/api/core/bitstreams/5313e58a-61c7-4b60-ab62-7aa11e23b33e/content [in Ukrainian].

25. Zhukovska, A. Yu., & Zheliuk, T. L. (2024). Tsyfrovizatsiia publichnykh posluh yak instrument stratehichnoho upravlinnia inkliuzyvnym rozvytkom natsionalnoi ekonomiky ta yii hromad [Digitalization of public services as a tool for strategic management of inclusive development of the national economy and its communities]. Ekonomichnyi dyskurs – Economic Discourse, (3-4), 49-65. https://doi.org/10.36742/2410-0919-2024-2-5 [in Ukrainian].