



УДК 352/354

TRANSFORMATION OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES UNDER THE INFLUENCE OF DIGITALIZATION

ТРАНСФОРМАЦІЯ ЯКОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ПІД ВПЛИВОМ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

А.Тарнавський/А. Тарнавський

Postgraduate student/ Аспірант

ORCID: 0000-0003-2262-0326

V. Vernadsky Taurida National University, Kyiv

Таврійський національний університет ім. В.І. Вернадського, м. Київ

Анотація. У статті розглянуто процес трансформації якості публічних послуг в умовах їх цифровізації. Визначено якісні зміни та переваги цифровізації при наданні таких послуг. Обґрунтовано, що практична імплементація цифрових перетворень на рівні регіонів базується на комплексному використанні специфічних механізмів та інструментів, що формують екосистему електронного урядування. Доведено, що якість публічних послуг у цифрову епоху визначається не лише технічною досконалістю платформ, а передусім ставленням користувачів та їх наміром інтегрувати електронні послуги у повсякденне життя. Для регіонального управління це означає зміну парадигми оцінювання: від моніторингу кількісних показників до аналізу якісних метрик задоволеності громадян. Комплексний аналіз сучасних тенденцій імплементації інформаційно-комунікаційних технологій у архітектуру публічного управління засвідчує фундаментальну зміну парадигми взаємодії держави та суспільства. Зазначено, що трансформація якості публічних послуг вимагає кардинальної перебудови самої філософії сервісів орієнтованих на людину. Досягнення європейських стандартів забезпечується не стільки впровадженням новітніх технологій, скільки системними адміністративними реформами та формуванням нової сервісної культури як у громадян-споживачів, так і у публічних службовців. Технології виступають лише каталізатором змін, тоді як головним драйвером успіху є інституційна спроможність та довіра суспільства.

Ключові слова: публічні послуги, цифровізація, якість публічних послуг, органи місцевої влади, регіональне управління.

Вступ.

Трансформація якості публічних послуг під впливом цифровізації виступає не лише технологічним трендом, а й ключовим фактором для успішної імплементації реформи децентралізації, оскільки дозволяє наблизити послуги до споживача не лише фізично, а й віртуально. Головна мета цифровізації на регіональному рівні полягає у забезпеченні безперебійного надання послуг державними органами та органами місцевого самоврядування громадянам в електронній формі, нівелюючи фактор географічної віддаленості від адміністративних центрів. Така трансформація вимагає докорінної ревізії та зміни всіх управлінських методів, включаючи глибоке переосмислення,



удосконалення, спрощення та комплексний реінжиніринг процесів надання послуг. Кінцевою метою є створення логічної, зручної та транспарентної системи взаємодії для жителів територіальних громад, що сприятиме підвищенню рівня довіри до інститутів влади. Якісні зміни та переваги цифровізації. Впровадження цифрових технологій у діяльність регіональних адміністрацій та виконавчих комітетів призводить до суттєвого, якісного покращення публічних послуг, насамперед через зміну самої філософії взаємодії з населенням. Цифровізація забезпечує перехід від застарілої відомчої орієнтації діяльності до людиноцентричної моделі, орієнтованої на потреби та життєві ситуації громадян. Цей аспект набуває особливої актуальності для мешканців віддалених сільських територій та гірських районів, де доступ до фізичної інфраструктури обмежений.

Критично важливим аспектом цифровізації є підвищення операційної ефективності роботи органів публічного управління. Переведення адміністративних послуг в електронну форму значно спрощує та пришвидшує процедури взаємодії громадян та локального бізнесу з владними інституціями. Це, у свою чергу, сприяє суттєвому зниженню адміністративного навантаження та операційних витрат на утримання бюрократичного апарату громад, що дозволяє вивільнити дефіцитні фінансові ресурси для реалізації інфраструктурних проектів та програм регіонального розвитку.

Окрім суто економічної ефективності, цифровізація виступає потужним інструментом забезпечення прозорості врядування та превенції корупційних ризиків на регіональному рівні. Мінімізація побутової та адміністративної корупції є нагальним завданням, оскільки вона виступає дестабілізуючим фактором, що призводить до розбалансованості національної та регіональних економік. Відкрита комунікація, розвиток інструментів електронної демократії та публікація наборів даних на регіональних порталах відкритих даних формують нову культуру підзвітності влади перед громадою, де кожен крок посадовця залишає цифровий слід, доступний для громадського контролю.

Автоматизація дозвільних процедур дозволяє бізнесу отримувати



адміністративні послуги незалежно від місця реєстрації потужностей, що стимулює економічну мобільність капіталу та трудових ресурсів, а також вирівнює умови ведення бізнесу між розвиненими центрами та периферією.

Основний текст.

Практична імплементація цифрових перетворень на рівні регіонів базується на комплексному використанні специфічних механізмів та інструментів, що формують екосистему електронного урядування. Інституційним ядром цієї системи виступають ЦНАПи, які трансформуються з суто адміністративних установ у мультифункціональні хаби. В умовах децентралізації ЦНАПи стають не лише «єдиним вікном» для швидкого та якісного отримання послуг, але й виконують функцію «цифрового посередника» для вразливих верств населення. Розвиток мережі ЦНАПів передбачає їх еволюцію в осередки цифрової освіти, де громадяни можуть набути необхідних компетенцій, що є критичним для подолання цифрової нерівності в регіонах [1,2]. Цей фізичний вимір цифровізації є необхідним доповненням до віртуальних сервісів, забезпечуючи інклюзивність процесу трансформації.

Нормативно-технологічним фундаментом надання послуг виступають електронні адміністративні регламенти (Е-регламенти). Вони є основою для розроблення уніфікованих стандартів надання державою публічних послуг, що унеможлиблює довільне тлумачення процедур місцевими чиновниками. Це створює передумови для повного виключення участі представників публічної влади в окремих рутинних процесах, мінімізуючи корупційні ризики та суб'єктивний вплив [1]. Таким чином, е-регламенти стають інструментом стандартизації якості послуг незалежно від регіону їх надання.

Кінцева якість публічних послуг у цифрову епоху визначається не лише технічною досконалістю платформ, а передусім ставленням користувачів та їхнім наміром інтегрувати електронні послуги у повсякденне життя. Для регіонального управління це означає зміну парадигми оцінювання: від моніторингу кількісних показників (кількість наданих довідок) до аналізу якісних метрик задоволеності громадян. Забезпечення безперервного



вдосконалення електронних послуг (е-послуг) на місцях вимагає регулярного вимірювання та аналізу даних зворотного зв'язку, що дозволяє оперативно реагувати на локальні запити. Ключові детермінанти, що впливають на сприйняття та прийняття е-послуг мешканцями регіонів, систематизовано в таблиці 1.

Систематизація факторів, що детермінують сприйняття та прийняття електронних послуг, демонструє комплексний та багатовимірний характер цього процесу, особливо на рівні територіальних громад. Сукупність проаналізованих факторів — від сприйнятої корисності та простоти використання до соціального впливу й рівня довіри — формує цілісну концептуальну модель користувачької поведінки. У межах цієї моделі технологічні, інституційні та психосоціальні компоненти функціонують у взаємозумовленій та динамічній взаємодії, визначаючи успішність цифрової трансформації регіону.

Таблиця 1 - Фактори, що впливають на сприйняття та прийняття е-послуг

Фактор	Визначення та вплив у регіональному контексті
Сприйнята корисність (Perceived Usefulness)	Практична цінність та переваги, які цифрові платформи приносять користувачам, включаючи економію часу на поїздки до райцентрів, зменшення паперової роботи та підвищення прозорості нарахувань чи виплат.
Сприйнята простота використання (Perceived Ease of Use)	Суб'єктивна оцінка того, наскільки зручно та просто взаємодіяти з онлайн-сервісами. Критично важливий фактор для населення з низьким рівнем цифрових навичок.
Сприятливі умови (Facilitating Conditions)	Наявність зовнішніх ресурсів, необхідної інфраструктури (якісний інтернет у селах), технічної підтримки (консультанти у ЦНАП) та чітких інструкцій.
Сприйнята довіра (Perceived Trust)	Впевненість громадян у надійності місцевої влади, цілісності та безпеці послуг, а також у захисті їхніх персональних даних від витоків.
Якість послуг (Service Quality)	Загальна якість доставки послуги, включаючи надійність роботи порталів, точність даних у реєстрах та зрозумілість інтерфейсу.
Сприйнятий ризик (Perceived Risk)	Суб'єктивна оцінка потенційних загроз та невизначеностей (страх помилок, кіберзагроз чи втрати контролю над особистою інформацією).
Соціальний вплив (Social Influence)	Вплив колективної думки громади, рекомендацій сусідів або позитивного досвіду в соціальних мережах на рішення мешканця щодо використання е-послуг.

Джерело: сформовано на основі [3]



В аналізі поведінки регіонального користувача ключову роль відіграє сприйнята корисність, що виступає базовим мотиватором використання цифрових сервісів. Якщо мешканець громади бачить реальну економію ресурсів (часу на дорогу, коштів на проїзд), він більш схильний до цифрової адаптації. Водночас, сприйнята простота взаємодії та сприятливі умови (зокрема, наявність якісного інтернет-покриття та точок доступу) забезпечують технічну можливість реалізації цього наміру. Довіра до онлайн-сервісів, підкріплена належною якістю послуг, визначає готовність користувачів делегувати обробку персональних даних державним цифровим платформам, що є фундаментом легітимності електронного врядування. На противагу цьому, сприйнятий ризик формує суттєві психологічні бар'єри щодо цифрової взаємодії, посилюючи потребу в прозорих механізмах кібербезпеки та захисту інформації на місцевому рівні. Не менш значущим у невеликих громадах є соціальний вплив, який відображає роль локальних соціальних норм, колективних практик та неформальних каналів комунікації у процесах поширення інновацій. Сукупність цих факторів дозволяє розглядати прийняття е-послуг не як суто технологічний акт, а як складний соціотехнічний феномен, безпосередньо залежний від рівня цифрової культури населення, інституційної довіри до місцевої влади та загальної якості публічного управління регіональним розвитком. Комплексний аналіз сучасних тенденцій імплементації інформаційно-комунікаційних технологій у архітектуру публічного управління засвідчує фундаментальну зміну парадигми взаємодії держави та суспільства. Процес цифровізації, який декларується як ключовий драйвер модернізації, попри свої беззаперечні переваги — забезпечення прозорості адміністративних процедур, оптимізація часових витрат, мінімізація корупційних ризиків через усунення людського фактору, на практиці стикається з глибокими системними протиріччями. Ці перешкоди виходять далеко за межі суто технологічних чи інфраструктурних обмежень, охоплюючи складні інституційні, нормативно-правові та соціокультурні напрями. Ключові деструктивні чинники, що гальмують повноцінну трансформацію якості публічних послуг в Україні, мають поліструктурний та комплексний характер,



візуалізацію яких ілюструє рис. 1.



Рисунок 1 - Ключові проблеми трансформації якості публічних послуг в Україні

Джерело: складено автором на основі [1-7]

Особливої гостроти ця проблематика набуває в умовах децентралізації, коли основний тягар надання адміністративних послуг переноситься на рівень територіальних громад та регіонів, де часто відсутня необхідна інституційна спроможність та ресурсна база для впровадження уніфікованих цифрових рішень.

Ключові групи викликів є такими.

1. Інституційні та адміністративні виклики є фундаментальною проблемою модернізації управлінських процесів, де залишається хибне сприйняття цифровізації як самоцілі, а не як інструменту оптимізації. Найбільшою загрозою є спроба автоматизувати існуючі неефективні бюрократичні схеми державного управління без попереднього аналізу їх доцільності. У регіональному розрізі це часто призводить до стихійного оцифрування, коли паперова тяганина просто переноситься в електронний формат без спрощення процедур. Без широких адміністративних реформ та реінжинірингу процесів упровадження технологій електронного урядування не буде ефективним і може призвести до тривалих та безуспішних спроб [1]. Деталізація цієї проблематики розкривається через такі аспекти:



-існує проблема недосконалості профільного законодавства, яке не узгоджене з глобальними викликами та можливостями, а також часто не враховує специфіку місцевого самоврядування.

-критичною проблемою є відсутність інтегрованості та узгодженості інформаційних систем органів державної влади, що особливо гостро відчувається на рівні взаємодії «центр–регіон». Відсутність єдиних принципів електронної взаємодії ресурсів (реєстрів територіальних громад з національними реєстрами) призводить до дублювання ІТ-комплексів та додаткових бюджетних витрат.

-існує суттєва невідповідність національних, регіональних та галузевих стратегій цифровим можливостям, коли амбітні плани центру не підкріплені ресурсами на місцях [4]. Потребує чіткий взаємозв'язок між бюджетним та стратегічним плануванням, щоб цифрові ініціативи громад мали фінансове забезпечення.

-на рівні окремих державних органів та органів місцевого самоврядування спостерігаються проблеми у реалізації цифрової стратегії. Інституційна спроможність часто залежить від суб'єктивного фактору керівництва.

2. Кадрові та організаційні виклики пов'язані з тим, що людський капітал є критичним ресурсом реформи, і саме на регіональному рівні відчувається найбільший дисбаланс між потребами у цифрових навичках та наявною пропозицією на ринку праці. Аналіз кадрового забезпечення дозволяє виділити ряд специфічних бар'єрів:

- спротив персоналу та небажання змін, оскільки співробітники органів влади, особливо ті, що звикли до традиційного документообігу, можуть сприймати інформаційно-комунікаційні технології як персональні загрози (скорочення штатів, втрата адміністративного впливу, підвищення прозорості діяльності). Існує небажання службовців займатися реінжинірингом через неготовність нести додаткову відповідальність, оскільки цифровізація робить кожен крок чиновника видимим для контролюючих органів та громадськості[4].

- дефіцит кваліфікованих кадрів для повноцінного розвитку цифровізації,



що посилюється відтоком фахівців у приватний сектор або до великих міст.

- низька компетентність службовців у сфері відкритих даних та загалом у повноцінному використанні всіх можливостей цифрових систем, що призводить до формального виконання вимог щодо оприлюднення даних (наприклад, публікація відсканованих паперових документів замість використання цифрового файлу), що нівелює саму ідею відкритості [1].

- культурний розрив, оскільки існує ментальна різниця в розумінні та мотивації між співробітниками, відповідальними за впровадження цифровізації (часто молодими фахівцями), та вищим керівництвом органів влади. Це вимагає проведення постійної освітньої діяльності для усунення розбіжностей у розумінні цілей всіх учасників цифровізації, а також підвищенні якості послуг в цілому [5].

3. Соціокультурні виклики та цифрова нерівність є визначальними факторами, адже успіх цифрової трансформації залежить не лише від пропозиції сервісів державою, але й від готовності суспільства ними користуватися. У регіональному вимірі цей аспект є найбільш критичним через демографічні та економічні фактори, а зазначені перешкоди відображаються у наступних формах:

-цифрова нерівність, оскільки йдеться про відсутність еквівалентних можливостей для різних соціальних груп, де економічна неспроможність та консервативний світогляд, особливо серед старшого покоління, блокують інтеграцію новітніх технологій у повсякденне життя [6].

-низький рівень цифрової грамотності, адже функціональна невідповідність громадян до цифрової взаємодії з органами влади знижує рентабельність впроваджених електронних систем.

-політична пасивність. Попри створення інфраструктури для електронної демократії (електронні петиції, бюджети участі), ефективність залучення громадян до управлінських процесів залишається низькою через загальну політичну пасивність. У малих громадах інструменти цифрового впливу часто залишаються номінальними через відсутність сформованої політичної культури



використання віртуального простору для лобіювання суспільних інтересів.

-недовіра до влади. Історично сформоване сприйняття органів влади як закритих та корумпованих структур породжує скепсис щодо безпеки персональних даних та цілей їх збору державою.

4. Інфраструктурні та технологічні виклики зумовлені тим, що матеріально-технічна база є фундаментом цифровізації, і без подолання інфраструктурних розривів між регіонами неможливо говорити про єдиний цифровий простір. Технічна компонента цифрової нерівності характеризується наступними проблемними зонами:

- низький рівень покриття та інфраструктура. Важливою перешкодою для рівномірного розвитку регіонів залишається низька щільність покриття території країни якісними телекомунікаційними мережами. Ця проблема набуває критичного значення для сільських територій та гірських районів, де відсутність ширококутового доступу до інтернету фізично унеможливує споживання цифрових сервісів.

- кіберзагрози та безпека. В умовах масштабування цифровізації зростає інтенсивність та технологічна складність кіберзагроз, що перетворює питання захисту інформації на пріоритет державної політики безпеки. Забезпечення конфіденційності та цілісності даних є не просто технічним завданням, а передумовою формування довіри громадян до цифрової держави.

Для досягнення високих стандартів якості надання публічних послуг та забезпечення людиноцентричності системи державного управління критично необхідним є застосування комплексного підходу. Трансформація має розглядати цифрові інструменти не як самоціль, а як ключовий механізм підвищення задоволеності громадян, інтегруючи правові, організаційні та технологічні складові в єдину сервісну екосистему, здатну адаптуватися до потреб децентралізації.

В першу чергу, фундаментом якісних змін виступає нормативна регламентація та інституційне вдосконалення процедур обслуговування, що включає наступні ключові елементи:



- імперативом підвищення якості послуг є проведення повномасштабного реінжинірингу адміністративних процесів, метою якого має стати кардинальне спрощення процедур для заявника, скорочення кількості візитів та зменшення пакету документів, що гарантує стандартизацію високої якості сервісів у кожній територіальній громаді, незалежно від її ресурсних можливостей.

- впровадження Е-регламентів є стратегічним інструментом забезпечення передбачуваності та прозорості взаємодії влади з громадянином, оскільки чітка алгоритмізація дій службовців мінімізує корупційні ризики та суб'єктивізм, гарантуючи дотримання нормативних термінів надання послуг та виступає інституційною гарантією захисту прав заявника на отримання якісного сервісу.

- забезпечення високого рівня задоволеності користувачів вимагає від наявної організаційної вертикалі CDTO (Chief Digital Transformation Officer) акцентування уваги на координації сервісної політики, моніторингу якості надання послуг, впровадження єдиних стандартів обслуговування та управління змінами для формування стійкої сервісної культури серед персоналу органів публічної влади.

- для радикального підвищення зручності послуг необхідно реалізувати перехід до реєстрової моделі, де держава бере на себе відповідальність по збору інформації, а надання юридичної значущості даним реєстрів є передумовою для запровадження проактивних (автоматичних) послуг, які надаються без участі чиновника [1].

По-друге, невід'ємною складовою якісного сервісу є розбудова інклюзивної інфраструктури та інструментів доступу громадян до публічних послуг, що охоплює:

- ліквідація цифрової та інфраструктурної нерівності є базовою умовою забезпечення конституційних прав громадян на якісні адміністративні послуги. Пріоритетом є розбудова широкосмугових мереж, що дозволить мешканцям навіть найвіддаленіших сільських територій отримувати послуги того ж рівня якості та швидкості, що й у великих містах, забезпечуючи принцип повсюдності сервісу.



- розвиток екосистеми електронної ідентифікації є фундаментом для дистанційного отримання послуг у цілодобовому режимі. Зручна та безпечна ідентифікація дозволяє громадянам економити час та отримувати послуги без фізичного відвідування установ. Система має бути гнучкою та надавати користувачеві вибір засобу підтвердження особи, що підвищує загальну доступність сервісів.

- ключовим показником якості є комплексність обслуговування. Запровадження інтегрованої системи на регіональному рівні дозволяє реалізувати модель, коли громадянин отримує набір пов'язаних послуг від різних відомств (місцевого самоврядування, комунальних служб, центральних органів) через єдину точку входу. Це усуває фрагментацію сервісів, знижує адміністративне навантаження на населення та формує єдиний, зрозумілий інтерфейс взаємодії з державою.

- в контексті підвищення якості послуг, ЦНАПи трансформуються у простір підтримки та навчання. Окрім безпосереднього надання послуг, вони мають забезпечувати консультаційну допомогу для громадян з низьким рівнем цифрових навичок, гарантуючи інклюзивність системи. Особлива увага приділяється створенню безбар'єрного середовища та наближенню сервісів до вразливих верств населення у віддалених регіонах.

- результативність системи надання публічних послуг ґрунтується на нерозривному взаємозв'язку між якістю безпосереднього обслуговування громадян та ефективністю внутрішніх адміністративних процедур. Оперативність та результативність взаємодії заявника з органом влади є похідними від раціональної організації внутрішньої службової діяльності, де цифрова трансформація документообігу виступає критичною умовою для прискорення отримання кінцевого результату. Комплексна автоматизація внутрішніх процесів не лише мінімізує часові витрати та адміністративне навантаження, але й гарантує прозорість проходження справи, унеможливорює ризики втрати документації та забезпечує реалізацію принципу відкритості, надаючи громадянам інструменти для моніторингу статусу



опрацювання їхніх звернень у режимі реального часу.

По-третє, гарантом надійності та безперервності надання публічних послуг виступає система кібербезпеки та формування простору довіри, що включає не лише технічний захист, а й формування моделі відносин, де громадянин впевнений у захищеності своїх персональних даних. Це передбачає посилення інституційної спроможності у протидії кіберзлочинності як гарантії стабільного надання безпечних цифрових послуг. Для забезпечення високої якості захисту критичної інфраструктури необхідна уніфікація підходів, методів і засобів забезпечення кібербезпеки відповідно до усталених практик ЄС і НАТО, що дозволить інтегрувати українську систему публічного управління у європейський цифровий простір та забезпечити відповідність національних сервісів міжнародним безпековим протоколам.

По-четверте, критичним фактором успіху є розвиток людського капіталу та подолання соціокультурних бар'єрів, що передбачає:

- компетентність персоналу як запорука якості, оскільки якість обслуговування напряду залежить від кваліфікації кадрів. Потрібно системно підвищувати рівень цифрової компетентності публічних службовців через спеціалізовані освітні програми.

- формування цифрової культури в регіонах. Ліквідація цифрової нерівності - це комплексне завдання, що виходить за межі простого доступу до інтернету. У соціокультурному контексті, це вимагає формування «цифрової свідомості», що передбачає позитивне сприйняття інформаційно-комунікаційних технологій в управлінських процесах громади. Освітня вертикаль має працювати на подолання ментальних бар'єрів, особливо серед старшого покоління та мешканців сільських територій, перетворюючи їх на активних користувачів е-послуг.

- для забезпечення людиноцентричності сервісів необхідно запровадити інструменти об'єктивного контролю. Модернізація інструментів громадського моніторингу та забезпечення дієвих каналів зворотного зв'язку (веб-портали, «гарячі лінії», чат-боти) дозволяє оперативно реагувати на скарги громадян та



постійно вдосконалювати процеси надання послуг.

- залучення громадськості (Електронна демократія) до створення послуг. Якість публічного управління зростає, коли громадяни стають співавторами рішень. Для підвищення рівня легітимності влади необхідно активно впроваджувати інструменти електронних консультацій, електронних петицій та електронного голосування. Це трансформує роль громадянина з пасивного споживача послуг на активного учасника формування порядку денного розвитку громади.

По-п'яте, забезпечення сталого розвитку системи вимагає докорінного удосконалення методології оцінювання якості надання публічних послуг, що включає:

- адаптація критеріїв якості до нових умов цифрової трансформації, оскільки традиційні методики оцінки ефективності державних установ втрачають актуальність в умовах цифровізації. Нова парадигма оцінювання має враховувати не лише факт надання послуги, а й зручність цифрового інтерфейсу для різних категорій населення, особливо в регіонах зі слабким інтернет-покриттям.

- впровадження об'єктивних індикаторів ефективності, оскільки суб'єктивна шкала «задоволеність-незадоволеність» вже не є достатньою для комплексного аналізу. Удосконалена система оцінювання має базуватися на вимірюваних параметрах, серед яких критично важливими є: адаптивність та комфортність використання мобільних версій платформ; наявність зручних механізмів верифікації результатів (наприклад, через QR-коди); гарантії кібербезпеки персональних даних та суворе дотримання скорочених термінів виконання послуги. Лише такий підхід дозволить отримати релевантну картину якості сервісу.

Висновок. Таким чином, аналіз теоретичних підходів і практичних досліджень трансформації якості публічних послуг під впливом цифровізації в сучасних умовах показав, що трансформація якості публічних послуг вимагає кардинальної перебудови самої філософії сервісів орієнтованих на людину.



Досягнення європейських стандартів забезпечується не стільки впровадженням новітніх технологій, скільки системними адміністративними реформами та формуванням нової сервісної культури як у громадян-споживачів, так і у публічних службовців. Технології виступають лише каталізатором змін, тоді як головним драйвером успіху є інституційна спроможність та довіра суспільства.

Література.

1. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві [монографія] [П. С. Клімушин, Д. В. Спасібов]; за ред. О. В. Радченка. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2017. – 116 с.

2. Маматова Т., Сидоренко Н. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т. 8. № 6. С. 164–177

3. Galina Ilieva, Tania Yankova, Margarita Ruseva, Yulia Dzhabarova, Veselina Zhekova, Stanislava Klisarova-Belcheva, Tanya Mollova and Angel Dimitrov. Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. *Administrative Sciences*. 2024, 14(3) URL: <https://doi.org/10.3390/admsci14030054>

4. Мохова Ю. Л. Державні механізми розвитку електронного урядування в умовах цифрових трансформацій України. автореф. дис... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02. Чорноморський національний університет імені Петра Могили. Миколаїв, 2021. 42 с.

5. Маматова Т., Чикаренко О., Чикаренко І. Цифровізація публічних послуг: досвід Дніпропетровщини. *Аспекти публічного управління*. Том 8. Спецвипуск № 1. 2020. С. 98-102. URL: www.aspects.org.ua

6. Кудрявцев О. Ю. Електронне урядування у сучасному політико-адміністративному просторі [текст]: монографія / О. Ю. Кудрявцев; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва. ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016.

7. Мохова Ю.Л. Реалізація державної регіональної політики в умовах цифровізації державних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 11.



C. 85-89. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/11_2021/16.pdf

Abstract. *The article examines the process of transforming the quality of public services in the context of their digitalization. The qualitative changes and advantages of digitalization in the provision of such services are identified. It is substantiated that the practical implementation of digital transformations at the regional level is based on the comprehensive use of specific mechanisms and tools that form the e-government ecosystem. It is proven that the quality of public services in the digital era is determined not only by the technical perfection of platforms, but primarily by the attitude of users and their intention to integrate e-services into everyday life. For regional management, this means a change in the assessment paradigm: from monitoring quantitative indicators to analyzing qualitative metrics of citizen satisfaction. A comprehensive analysis of modern trends in the implementation of information and communication technologies in the architecture of public administration indicates a fundamental change in the paradigm of interaction between the state and society. It is noted that the transformation of the quality of public services requires a radical restructuring of the very philosophy of human-oriented services. Achieving European standards is ensured not so much by the introduction of the latest technologies, but by systemic administrative reforms and the formation of a new service culture among both citizens-consumers and public servants. Technologies act only as a catalyst for change, while the main driver of success is institutional capacity and public trust.*

Keywords: *public services, digitalization, quality of public services, local authorities, regional management.*