

## СТРАТЕГІЧНІ АСПЕКТИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

**Задорожний Володимир Петрович\***, доктор наук з державного управління,  
доцент, професор кафедри публічного управління, адміністрування та права  
**Мирошниченко Аліна Іванівна\*\***, кандидат наук з державного управління,  
доцент кафедри публічного управління, адміністрування та права  
**Сапін Анастасія Олександрівна**, магістрантка  
Національний університет «Полтавська політехніка  
імені Юрія Кондратюка»

\*ORCID 0000-0001-9968-4841

\*\*ORCID 0009-0004-5984-4731

---

© Задорожний В.П., 2024

© Мирошниченко А.І., 2024

© Сапін А.О., 2024

*Стаття отримана редакцією 27.11.2024 р.*

*The article was received by editorial board on 27.11.2024*

**Вступ.** Постановка проблеми в контексті стратегічних аспектів цифровізації адміністративних послуг має ключове значення для сучасного суспільства. У світі, що стрімко змінюється під впливом технологій, ефективне функціонування системи державного управління неможливе без глибокого впровадження цифрових інструментів. Цифровізація адміністративних послуг не лише покращує якість обслуговування громадян, але й створює нові можливості для прозорості, швидкості ухвалення рішень та раціонального використання ресурсів.

Головна проблема полягає в необхідності забезпечення комплексного підходу до цифровізації. Часткове чи фрагментарне впровадження технологій часто призводить до обмеженого результату або навіть ускладнень, таких як цифровий розрив між регіонами чи групами населення. Важливо врахувати, що цифровізація потребує чіткої стратегії, яка поєднує технічні, правові та соціальні аспекти. Наприклад, питання кібербезпеки, захисту персональних даних та адаптації державних службовців до нових цифрових реалій є критично важливими.

Ця проблема нерозривно пов'язана з глобальними науковими та практичними викликами. У науковій площині вона передбачає дослідження ефективних моделей електронного урядування, аналіз впливу цифровізації на суспільну довіру до держави, а також розробку інноваційних алгоритмів і платформ, які забезпечують гнучкість і масштабованість. Практичний аспект пов'язаний із реалізацією цифрових проєктів, розробкою нормативної бази, що стимулює інновації, та управлінням змінами, які супроводжують технологічну трансформацію.

Стратегічні аспекти цифровізації адміністративних послуг охоплюють широке коло питань, від соціальної інтеграції до глобальної конкурентоспроможності держави, і потребують комплексного підходу, що базується на наукових дослідженнях і практичному досвіді. Ця тема є актуальною не лише для окремих країн, а й для міжнародної спільноти, адже цифровізація є фундаментальною умовою сталого розвитку у XXI столітті.

**Огляд останніх джерел досліджень і публікацій.** Серед вітчизняних дослідників питання цифровізації адміністративних послуг в останні роки набуває все більшої популярності. Вагомий вклад у дослідження даної теми було зроблено Гриценко Г., Малець М., Маматовою Т., Прокопенко С., Сидоренко Н. [9], Хлібороб Н. та інші.

**Мета статті.** Постановка завдання у дослідженні стратегічних аспектів цифровізації адміністративних послуг передбачає чітке визначення мети, яка полягає у створенні концептуальної та практичної бази для ефективного впровадження цифрових інструментів у сферу державного управління. Це передбачає глибоке розуміння того, як цифровізація може змінити підходи до надання адміністративних послуг, покращити їх доступність, прозорість та якість, а також сприяти інтеграції громадян у цифрове середовище.

Для досягнення цієї мети необхідно використовувати комплексні методи дослідження, що поєднують теоретичний і практичний підходи. З одного боку, важливо провести аналіз існуючих теоретичних моделей цифрового урядування та їх адаптації до національних умов. З іншого боку, дослідження потребує емпіричних методів, таких як вивчення реальних кейсів цифровізації в різних країнах, оцінка їх ефективності та аналіз впливу на соціально-економічні процеси.

Важливим етапом роботи є моделювання сценаріїв впровадження цифрових технологій у сфері адміністративних послуг. Це дозволяє передбачити можливі виклики, такі як технічні обмеження, соціальний опір чи правові колізії, та розробити ефективні стратегії їх подолання. Особливу увагу слід приділити оцінці ризиків, пов'язаних із кібербезпекою та захистом персональних даних, оскільки ці питання є критичними для успішної реалізації будь-якої цифрової ініціативи.

Таким чином, завдання дослідження полягає не лише у виявленні оптимальних шляхів цифровізації адміністративних послуг, а й у створенні науково обґрунтованих рекомендацій для прийняття стратегічних рішень, які відповідають сучасним викликам і потребам суспільства.

**Основний матеріал і результати.** Цифровізація адміністративних послуг в Україні є важливим кроком у модернізації державного управління та покращенні доступу громадян до державних сервісів. Значні досягнення, такі як впровадження платформи «Дія» та низка онлайн-послуг (реєстрація бізнесу, отримання довідок, оформлення документів), спрощують взаємодію з державними органами, скорочуючи час і зусилля громадян.

Проте процес цифровізації стикається з низкою викликів, які сповільнюють його реалізацію. Серед ключових проблем – нерівний доступ до цифрових технологій. Згідно з оновленими даними, у 2023 році доступ до Інтернету в Україні мали близько 85% домогосподарств, проте в сільській місцевості цей показник залишається на рівні близько 60%. Відсутність стабільного Інтернет-зв'язку та належної інфраструктури в регіонах є серйозною перешкодою для користування електронними послугами.

Ще однією проблемою є недостатній рівень цифрової грамотності серед частини населення, що обмежує можливість користуватися сучасними сервісами. Водночас питання захисту даних стає дедалі актуальнішим через збільшення обсягів онлайн-взаємодії з державою, що підвищує ризики кіберзлочинності [1].

Попри це, цифровізація залишається ключовим елементом реформування державного управління. Наприклад, платформа «Дія» значно розширила спектр онлайн-послуг і покращила прозорість державних процесів. Проте її ефективність залежить від вирішення проблем із покриттям широкопasmовим Інтернетом у віддалених регіонах. За даними Міністерства цифрової трансформації, станом на 2023 рік близько 40% сільських населених пунктів усе ще не мають доступу до якісного Інтернету, що залишається суттєвим бар'єром для подальшого розвитку цифрових послуг [7].

Таким чином, цифровізація адміністративних послуг є необхідною умовою для підвищення ефективності та прозорості державного апарату, але її успіх потребує подолання інфраструктурних, освітніх і фінансових викликів.

У сучасній концепції сервісної держави змінюється підхід до ролі публічних послуг, адже основним принципом стає орієнтація державної діяльності на потреби громадян і громадянського суспільства. У такій державі громадянин розглядається не лише як об'єкт управління, але й як активний учасник державних процесів. Основна функція держави в цьому контексті – надання сервісних послуг, що охоплюють усі сфери взаємодії з органами влади [2].

У межах розвитку сервісної моделі державного управління важливим напрямком є формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, що забезпечує доступ до електронних послуг. На виконання цих завдань було прийнято ряд нормативно-правових документів, зокрема:

– Концепцію розвитку системи надання електронних послуг в Україні, затверджену розпорядженням № 918-р від 16.11.2016 року. Цей документ визначив стратегічний напрямок розвитку електронних послуг як важливого елементу модернізації державного управління [6].

– Кабінет Міністрів України затвердив постанову «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг («Порталу Дія») та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» та відповідне Положення, якими було врегульовано функціонування «Порталу Дія» [4].

– Президентом України було запропоновано низку шляхів удосконалення систем надання адміністративних послуг, у результаті чого був виданий Указ Президента «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг», яким було затверджено деталізований перелік заходів, які необхідно впроваджувати органам публічної адміністрації, та доручено Кабінету Міністрів України забезпечити їх реалізацію [5].

Ці документи стали основою для впровадження платформ, таких як «Дія», яка сьогодні забезпечує доступ до більшості державних послуг в електронному форматі. Реформа електронного урядування дозволяє не лише підвищити ефективність державного управління, але й забезпечує прозорість, зменшує корупційні ризики та спрощує взаємодію громадян з державними органами.

Україна стала першою країною у світі, у якій електронні паспорти мають таку ж юридичну силу, як їх фізичні аналоги. 30 березня 2021 року Верховною Радою України було ухвалено закон, згідно з яким електронні паспорти у Дії зможуть застосовуватися на рівні із паперовими документами починаючи із 23 серпня 2021 року.

Основні аспекти цифровізації публічних послуг в Україні спрямовані на модернізацію державного управління та покращення взаємодії громадян і бізнесу з державою [9]:

1. Електронні послуги – Забезпечують можливість здійснення важливих процедур онлайн, таких як подання декларацій, заяв, оплата податків, отримання ліцензій і дозволів. Це спрощує доступ до адміністративних послуг та скорочує час їх виконання.

2. Електронна ідентифікація – створює безпечний і зручний механізм доступу до онлайн-сервісів. Вона гарантує надійність операцій та забезпечує можливість підписання документів в електронному форматі.

3. Принцип «єдиного вікна» – дозволяє громадянам і бізнесу звертатися до одного органу для вирішення різноманітних питань, що зменшує бюрократичні перешкоди та прискорює адміністративні процедури.

4. Відкриті дані – надають громадянам і бізнесу доступ до інформації державного сектору, що стимулює інновації, підвищує прозорість державної діяльності та залучає громадськість до прийняття рішень.

5. Електронне урядування – впровадження цифрових технологій у роботу органів влади підвищує ефективність управління, спрощує комунікацію між рівнями влади та знижує рівень бюрократії.

Інституційна підтримка цифровізації адміністративних послуг є ключовим фактором успішної реалізації реформ у державному управлінні. В Україні основну роль у цьому процесі відіграє Міністерство цифрової трансформації, яке стало рушійною силою втілення інноваційних рішень у сфері публічних послуг.

Міністерство цифрової трансформації України, створене у 2019 році, визначило своєю головною метою побудову «цифрової держави», де більшість адміністративних послуг доступні громадянам і бізнесу в електронному форматі. Ця інституція займається розробкою стратегій, координацією зусиль різних органів влади та впровадженням конкретних проєктів, спрямованих на цифровізацію.

Одним із найбільш знакових досягнень міністерства стало створення платформи «Дія», яка стала єдиним цифровим порталом для доступу до адміністративних послуг. Ця платформа дозволяє громадянам отримувати послуги, подавати заяви, оплачувати податки та штрафи, а також користуватися електронними документами. Розробка «Дії» стала не лише технічним, але й концептуальним проривом, адже вона покликана зробити державні сервіси максимально простими й доступними.

Для забезпечення інфраструктурної бази цифровізації міністерство активно працює над проєктами з розширення доступу до широкосмугового Інтернету, особливо у віддалених регіонах. Це є ключовою умовою для інтеграції всіх громадян у цифрову екосистему. У 2023 році були реалізовані програми з підтримки розбудови інтернет-інфраструктури в сільській місцевості, що дозволило значно скоротити «цифровий розрив» між містом і селом.

Окрім того, важливим аспектом діяльності міністерства є підвищення цифрової грамотності населення. Через освітні кампанії, онлайн-курси та мобільні додатки міністерство навчає громадян, як користуватися електронними послугами. Це сприяє ширшому залученню людей до користування сервісами, особливо тих, хто раніше мав обмежений доступ до цифрових інструментів.

Міністерство також бере активну участь у створенні нормативної бази для підтримки цифровізації, розробляючи та вдосконалюючи закони про електронний документообіг, цифровий підпис і захист персональних даних. Така законодавча підтримка створює фундамент для безпечного й ефективного функціонування електронних послуг.

Завдяки цілеспрямованій діяльності Міністерства цифрової трансформації Україна демонструє значний прогрес у створенні сучасної, сервісно-орієнтованої держави, яка відповідає потребам громадян і бізнесу в умовах цифрової епохи.

Ефективне впровадження цифрових технологій для надання адміністративних послуг стикається з низкою факторів, які уповільнюють цей процес і створюють значні виклики. Однією з головних проблем є недостатній розвиток інфраструктури, особливо в сільській місцевості. У багатьох регіонах України відсутній доступ до якісного широкопasmового Інтернету, що є базовою умовою для функціонування електронних сервісів. Це створює серйозний цифровий розрив між містами та селами, обмежуючи можливості громадян користуватися державними послугами онлайн [8].

Іншим важливим фактором є низький рівень цифрової грамотності серед частини населення. Багато громадян, особливо старшого віку, або не володіють необхідними навичками для роботи з цифровими технологіями, або просто не довіряють електронним послугам через побоювання щодо їхньої безпеки. Ця недовіра часто посилюється відсутністю достатньої інформації та роз'яснень щодо використання електронних платформ.

Не можна також ігнорувати проблему фінансування. У багатьох випадках місцеві бюджети не мають достатніх ресурсів для впровадження необхідної інфраструктури або технічного забезпечення. Це особливо помітно у невеликих громадах, які стикаються з обмеженими можливостями залучення інвестицій або отримання грантів для модернізації своїх сервісів.

Ще одним критичним аспектом є питання кібербезпеки. Зростання кількості онлайн-взаємодій між громадянами і державою збільшує ризик кібератак, витоків конфіденційної інформації та шахрайства. Недостатній рівень захищеності електронних платформ може підірвати довіру до цифрових технологій у цілому.

Крім того, адміністративна інертність у державному апараті також є перешкодою. Перехід до цифрових технологій часто зустрічає опір з боку службовців, які звикли працювати в традиційних умовах і не завжди готові до змін. Це супроводжується браком належної підготовки кадрів, що значно ускладнює інтеграцію цифрових рішень у державне управління.

Таким чином, комплекс викликів – від технічних і фінансових до освітніх і соціальних – вимагає системного підходу до їх вирішення. Подолання цих бар'єрів є критично важливим для побудови ефективної та доступної цифрової держави.

Стратегічні цілі впровадження цифровізації адміністративних послуг мають бути спрямовані на створення ефективної, доступної та прозорої системи взаємодії громадян і бізнесу з державними органами. Передусім, головною метою є забезпечення максимальної доступності електронних послуг для всіх верств населення, незалежно від їхнього місця проживання, соціального статусу чи рівня цифрової грамотності. Це вимагає розвитку інфраструктури, зокрема широкопasmового Інтернету у віддалених регіонах, та впровадження простих і зрозумілих електронних платформ, які зможе використовувати кожен громадянин.

Ще однією ключовою метою є забезпечення прозорості державного управління через цифрові інструменти. Використання технологій повинно знизити рівень бюрократії та мінімізувати ризики корупції. Це передбачає створення інтегрованих платформ, які дозволяють легко відстежувати стан заявок і рішень, а також публікацію відкритих даних для громадського контролю [3].

Важливим напрямком є посилення довіри до електронних послуг. Для цього необхідно забезпечити високий рівень кібербезпеки та захисту персональних даних. Громадяни мають бути впевнені, що їхня інформація є конфіденційною, а державні платформи – надійними. Це включає впровадження сучасних систем ідентифікації та підпису, які гарантують безпечний доступ до сервісів.

Ще одна стратегічна ціль полягає у підвищенні ефективності державного управління за рахунок автоматизації процесів. Цифровізація повинна не лише спрощувати процедури для користувачів, але й оптимізувати роботу органів влади, зменшуючи витрати часу та ресурсів. Це також сприятиме швидшому прийняттю управлінських рішень.



Окрему увагу слід приділити соціальній інтеграції через цифрові послуги. Держава має забезпечити рівний доступ до послуг для вразливих груп населення, таких як літні люди, особи з інвалідністю чи мешканці депресивних регіонів. Це сприятиме підвищенню соціальної рівності та зміцненню довіри до держави.

Зрештою, впровадження цифровізації адміністративних послуг має стати частиною загальної стратегії цифрової трансформації країни, яка враховує як національні потреби, так і глобальні тренди. Державні інституції повинні діяти скоординовано, з урахуванням довгострокових перспектив і сучасних викликів, щоб побудувати сервісну державу, яка відповідає очікуванням громадян у XXI столітті.

**Висновки.** Цифровізація адміністративних послуг є важливим кроком у модернізації державного управління та покращенні взаємодії громадян із державою. Впровадження інноваційних цифрових інструментів дозволяє забезпечити прозорість, ефективність і доступність державних сервісів, що є ключовими аспектами для розвитку сучасної держави. Проте для успішної реалізації цифрових ініціатив необхідно подолати кілька суттєвих викликів, таких як інфраструктурний розрив, низький рівень цифрової грамотності та ризики кібербезпеки.

Розвиток інфраструктури широкосмугового Інтернету в сільських регіонах і підвищення рівня цифрової освіти серед громадян є важливими пріоритетами для забезпечення рівного доступу до електронних послуг. Окрім цього, стратегічним напрямком є забезпечення високого рівня захисту персональних даних і кібербезпеки, що стане основою для довіри громадян до цифрових платформ.

Досягнення успіху у впровадженні цифрових адміністративних послуг потребує комплексного підходу, що включає не лише технологічні, але й соціальні та правові аспекти. Зокрема, розвиток нормативної бази, яка підтримує цифровізацію, підвищення кваліфікації державних службовців та розробка інтегрованих цифрових платформ, є необхідними для створення ефективної та прозорої системи надання адміністративних послуг.

Таким чином, цифровізація адміністративних послуг має стати важливим елементом реформування державного управління, сприяючи розвитку сервісної моделі держави, зменшенню бюрократичних бар'єрів і підвищенню рівня задоволеності громадян від взаємодії з державними органами. Успіх цієї трансформації залежить від зусиль, спрямованих на подолання існуючих бар'єрів і створення умов для ефективної інтеграції всіх громадян у цифрову економіку та суспільство.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Metelenko N. et al. Digitalization of the management system of administrative-territorial units of Ukraine. *Estudios De Economia Aplicada*. 2020. № 1.38-3. P. 1–8.
2. Мирошниченко А. Концепція сервісної держави як основа ефективного сучасного публічного управління. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки», Тернопіль, 2021. С. 130–133.
3. Назар С. Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 2 (11). С. 308–315.
4. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг ("Порталу Дія") та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 15.07.2021 № 1689-IX
5. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 4 вересня 2019 р. № 647/2019. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441>
6. Про затвердження Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України (2016). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>
7. Проект «Стратегія розвитку сфери електронних комунікацій України» – 2030 від 24 травня 2024 року. URL: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/Аналітичні%20матеріали.pdf>
8. Пуліна Т.В., Шитікова Л.В., Риженко О.М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 11. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-21562020.11.4>
9. Сидоренко Н. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. № 11–15.

#### **REFERENCES:**

1. Metelenko, N. et al. (2020) Digitalization of the management system of administrative-territorial units of Ukraine: monograph. *Estudios De Economia Aplicada*, vol. 1.38-3, pp. 1–8.
2. Myroshnychenko A. (2021) Kontseptsiiia servisnoi derzhavy yak osnova efektyvnoho suchasnoho publichnoho upravlinnia [The concept of a service state as a basis for effective modern public administration] Materialy II Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii z mizhnarodnoiu uchastiu «Aktualni problemy menedzhmentu ta publichnoho upravlinnia v umovakh innovatsiinoho rozvytku ekonomiky». Ternopil. P. 130–133. (in Ukrainian)

3. Nazar, S. (2023) Doslidzhennia pytan tsyfrovizatsii sotsialnoho obsluhovuvannia v Ukraini [Study of digitalization of social services in Ukraine], *Sotsialna robota ta sotsialna osvita*, vol. 2 (11), pp. 308–315. (in Ukrainian)
4. Pytannia Yedynoho derzhavnoho vebportalu elektronnykh posluh ("Portalu Diia") ta Yedynoho derzhavnoho portalu administratyvnykh posluh: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 15.07.2021 No. 1689-IX.
5. Pro deiakі zakhody iz zabezpechennia nadannia yakisnykh publichnykh posluh: Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 04.09.2019 r. No. 647/2019. Available at: <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441>
6. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy (2016). «Pro zatverdzhennia Kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini». [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On approval of the Concept of development of the electronic services system in Ukraine”]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#-Text> (in Ukrainian)
7. Proiekt «Stratehiia rozvytku sfery elektronnykh komunikatsii ukrainy» – 2030 [Project «Strategy for the development of the electronic communications sector of Ukraine – 2030»] vid 24 travnia 2024 roku. Available at: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/Аналiтичнi%20матерiали.pdf>
8. Pulina T. V., Shitikova L. V., Rizhenko O. M. (2020) Udoskonalennya sistemi nadannya elektronnih poslug – klyuchova zadacha misceвого samovryaduvannya [Improving the e-services system is a key task for local self-government]. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvitok*. no. 11. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-21562020.11.4>
9. Sydorenko N. (2021) Didzhyalizatsiia: elektroni administratyvni posluhy. *Dniprovskiyi naukoviyi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava*, no. 11–15.

УДК 342.9

JEL L88, O380

**Задорожний Володимир Петрович**, доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри публічного управління, адміністрування та права, Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». **Мирошниченко Аліна Іванівна**, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління, адміністрування та права, Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». **Сапін Анастасія Олександрівна**, магістрантка, Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». **Стратегічні аспекти цифровізації адміністративних послуг**.

Стаття розглядає стратегічні аспекти цифровізації адміністративних послуг, підкреслюючи важливість впровадження цифрових інструментів для покращення якості обслуговування громадян, прозорості та ефективності державного управління. Водночас автори звертають увагу на проблеми, такі як цифровий розрив між регіонами, низький рівень цифрової грамотності та відсутність належної інфраструктури, що уповільнюють процес цифровізації. У статті також висвітлюється роль Міністерства цифрової трансформації України у реалізації електронних послуг, зокрема через платформу «Дія». Однак, для успішної реалізації цифровізації необхідно подолати технічні, соціальні та правові виклики, зокрема забезпечити безпеку даних та підвищити доступність інтернету в сільських регіонах.

**Ключові слова:** адміністративні послуги, цифровізація, електронні послуги, «Дія», державне управління, сервісна держава

UDC 342.9

JEL L88, O380

**Volodymir Zadorozhnyi**, Doctor of Sciences in Public Administration, Docent, Professor at the Department of Public Administration and Law, National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic». **Alina Myroshnychenko**, Ph.D. in Public Administration, Associate Professor at the Department of Public Administration and Law, National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic». **Anastasiia Sapin**, Master Student, National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic». **Strategic aspects of digitalisation of administrative services**.

The article focuses on the strategic aspects of digitalisation of administrative services and their impact on public administration. The introduction discusses the importance of integrating digital technologies into public services, which can increase the efficiency, transparency and accessibility of services for citizens. The main challenges faced by digitalisation include unequal access to technology, insufficient infrastructure in rural areas, and low levels of digital literacy. The objective of the study is to identify a strategy for implementing digital tools that will improve access to administrative services and integrate citizens into the digital ecosystem. The main results of the study show the importance of infrastructure and educational measures for the successful implementation of digitalisation. In Ukraine, the Diia platform is an important step in the modernisation of administrative services, but there are problems with Internet access, especially in rural areas, which limits the effectiveness of this platform. The study analysed existing models of digitalisation of administrative services in Ukraine and compared their effectiveness with international practices. The results of the study allowed us to identify the key factors influencing the success of digital transformations and develop recommendations for optimising the process of implementing electronic

services. The study analysed current digital initiatives in the field of administrative services in Ukraine, in particular, the impact of the Diia platform on the availability and efficiency of services for citizens. Special attention is paid to infrastructure issues, such as insufficient access to high-speed Internet in rural areas, and their impact on the success of digitalisation. The study also covers cybersecurity and personal data protection, which are critical to public trust in electronic services. The collected data allows us to formulate recommendations for improving digital infrastructure and increasing the level of digital literacy among the population. The article concludes by focusing on the importance of a strategic approach to digitalisation, including the development of the legal and regulatory framework, ensuring cybersecurity and personal data protection, and increasing citizens' trust in electronic services. Successful digitalisation requires a comprehensive solution to technical, financial and social problems, which will allow building a service state that will meet the needs of citizens in the 21st century.

**Keywords:** administrative services, digitalisation, e-services, Diia, public administration, service state.