

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-82>

УДК 351:004

ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІННОВАЦІЇ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ, ВПЛИВ НА ЯКІСТЬ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

TECHNOLOGIES AND INNOVATIONS IN PUBLIC ADMINISTRATION: CURRENT TRENDS, IMPACT ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Бабічев Анатолій Валерійович

кандидат наук з державного управління, доцент,
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7587-4824>

Котковський Володимир Романович

доктор наук з державного управління, професор,
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8259-1936>

Чередниченко Тетяна Олександрівна

здобувач ступеня доктор філософії з менеджменту,
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5694-7686>

Babichev Anatoliy, Kotkovskiy Volodymyr, Cherednychenko Tetiana
V. N. Karazin Kharkiv National University

Стаття присвячена аналізу сучасних технологічних та інноваційних підходів у публічному управлінні, зокрема їхньому впливу на якість державних послуг. Розглядаються ключові технології, такі як штучний інтелект, блокчейн, Інтернет речей, та їх роль у підвищенні ефективності державного управління. Автори також досліджують виклики, пов'язані з інтеграцією цих технологій, зокрема культурні та організаційні бар'єри, бюрократичні перешкоди та потребу в підвищенні цифрової обізнаності. Особливу увагу приділено аналізу індексу розвитку електронного урядування та індексу державних послуг в Україні, що підкреслює важливість цифровізації та інновацій для забезпечення доступності та якості державних послуг. Стаття містить рекомендації щодо подальшого розвитку технологій у публічному управлінні для покращення якості державних послуг.

Ключові слова: публічне управління, інновації, цифровізація, індекс державних послуг, електронне урядування.

This article investigates the integration of modern technologies and innovations into public administration, focusing particularly on their impact on the quality of public services. In the context of increasing global digitalization and the rapid development of new technologies, the adaptation of public administration systems has become a critical issue. Traditional methods of governance, which often rely on standardized procedures and extensive documentation, are increasingly seen as inadequate in meeting the demands of contemporary society. Citizens today expect efficiency, transparency, and responsiveness from their governments, which can be greatly enhanced through the implementation of cutting-edge technologies. The article identifies and examines key technologies and their role in improving public sector efficiency. These technologies offer significant potential to streamline administrative processes, reduce bureaucratic delays, and enhance the overall transparency of government operations. However, the integration of these technologies is not without challenges. Furthermore, the article delves into the analysis of Ukraine's performance in global indices such as the E-Government Development Index (EGDI) and the Public Services Index. These indices are essential for understanding the current state and progress of digital governance in Ukraine. The findings indicate that while Ukraine has made considerable strides in digitalizing its public administration, significant challenges remain, particularly in areas such as cybersecurity and the inclusion of vulnerable populations. The analysis of these indices underscores the importance of continued investment in digital infrastructure and the need for a comprehensive strategy that incorporates both technological advancements and

МЕНЕДЖМЕНТ



the socio-economic realities of the population. Methodologically, the research draws upon a wide range of sources, including academic literature, empirical data, and case studies, to provide a comprehensive overview of the current state of technology integration in public administration. The article offers practical recommendations, emphasizing the need for a nuanced approach that takes into account the specific national and local contexts. The article also stresses the importance of cybersecurity measures, data privacy, and the development of digital skills among public servants to ensure the successful implementation of technological innovations. In conclusion, the article argues that the successful adoption of technologies and innovations in public administration is crucial for improving the quality of public services. This, in turn, can lead to increased citizen trust in government institutions and overall better governance outcomes.

Keywords: public administration, innovations, digitalization, Public Services Index, e-governance.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. Сучасні тенденції глобалізації та стрімкого технологічного розвитку зумовлюють необхідність переосмислення підходів до публічного управління. Однією з ключових проблем є адаптація державних органів до нових технологічних умов для забезпечення високої якості державних послуг. Традиційні методи управління, які базуються на документуванні та стандартних процедурах, не завжди відповідають вимогам сучасного суспільства, яке прагне до оперативності, прозорості та інновацій.

Зокрема, проблема полягає у тому, що багато державних органів все ще використовують застарілі системи і процеси, що не відповідають потребам громадян у швидкому та ефективному обслуговуванні. Це призводить до затримок у наданні послуг, підвищення адміністративних витрат та зниження рівня довіри до державних установ. Інтеграція новітніх технологій, таких як електронні платформи, штучний інтелект і блокчейн, має потенціал значно покращити ситуацію, але реалізація цих рішень стикається з численними викликами.

Науково важливою є проблема визначення ефективності впровадження інноваційних технологій у публічному управлінні. Відсутність чітких критеріїв та методик оцінки впливу технологій на якість послуг перешкоджає їх ефективному використанню. Це викликано як технічними труднощами, так і недостатнім розумінням того, як нові технології можуть бути інтегровані в існуючі системи управління.

Практично існує необхідність у розробці та впровадженні ефективних стратегій, які дозволять забезпечити адаптацію технологій до специфіки національних і локальних контекстів. Це включає в себе не лише технічні аспекти, але й організаційні, правові та етичні питання, пов'язані з забезпеченням кібербезпеки, конфіденційності даних та інклюзивності.

Таким чином, необхідність дослідження та вирішення питань, пов'язаних із впровадженням технологій та інновацій у публічному управлінні є актуальним завданням як для наукових досліджень, так і для практичної реалізації найкращих практик для інтеграції нових технологій, аналіз їх впливу на якість державних послуг і розробку рекомендацій для ефективного управління цими процесами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукові дослідження демонструють зростаючий інтерес до впровадження технологій та інновацій у сферу публічного управління, зокрема щодо їхнього впливу на якість державних послуг. Це питання набуває особливої актуальності в контексті сучасних викликів, що стоять перед державними інституціями, які прагнуть підвищити ефективність та прозорість своєї діяльності [1]. Таран І. Є. стверджує, що інформаційні ресурси мають надзвичайний вплив на розвиток системи публічного управління, а їх ефективне застосування покращують якість управлінських рішень [2, с. 39].

Необхідність модернізації публічного управління в Україні зумовлена прагненням до створення динамічної, прозорої та відповідальної державної системи, здатної швидко реагувати на змінні зовнішні та внутрішні умови, сприяє формуванню об'єктивного іміджу України [3, с. 48]. Водночас, як підкреслює Петькун С., важливим завданням стає забезпечення громадян якісними державними послугами, що стає можливим завдяки активному використанню сучасних цифрових технологій [4, с. 23].

Застосування таких інновацій, як штучний інтелект, блокчейн та Інтернет речей, сприяє не лише оптимізації державних процесів, але й підвищенню рівня прозорості та підзвітності державних установ [5]. Ці технології створюють умови для адресного обслуговування громадян, дозволяючи державі відповідати на їхні потреби з більшою точністю та ефективністю. Однак, процес впровадження таких іннова-

цій не є простим і супроводжується низкою викликів. Дослідники вказують на кілька ключових проблем, що стримують впровадження інновацій у публічному управлінні. Серед них виділяються стійкі культурні та організаційні бар'єри, обмежена цифрова обізнаність населення та недостатня компетентність державних службовців, а також нестача ресурсів, необхідних для впровадження новітніх технологій [1; 4; 6]. Також науковці звертають увагу на складність цього процесу, зокрема через наявні бюрократичні перешкоди та регуляторні обмеження, що можуть гальмувати інноваційні зусилля [3; 7].

Попри зазначені труднощі, успішне впровадження технологій у сферу публічного управління є ключовим фактором, що сприяє покращенню якості державних послуг, підвищенню довіри громадян до державних інституцій та формуванню більш ефективної державної системи, у міжнародному контексті вони сприяють покращенню співробітництва між державами [8, с. 153].

Виклад основного матеріалу дослідження. Публічне управління є ключовим механізмом у реалізації державної політики, що сприяє розвитку суспільства та забезпеченню добробуту громадян. У сучасних умовах глобалізації та цифровізації державні інституції стикаються з необхідністю переосмислення традиційних методів управління. Відкритість, прозорість, підзвітність та ефективність є центральними принципами сучасного публічного управління, які потребують впровадження нових технологій та інновацій. Важливість модернізації публічного управління для забезпечення громадян якісними державними послугами також підкреслюється науковими дослідженнями.

Згідно з дослідженням Мунґ'ю-Піппіді, ефективність держави безпосередньо залежить від модернізації та якості публічного управління, що вимагає значних інвести-

цій в управлінські інституції, антикорупційні заходи, технологічні й інноваційні рішення та може створити міцну основу для економічного розвитку. Неправильне розуміння цієї концепції призводить до виникнення "індустрії допомоги", яка надає мінімальний обсяг послуг, проте не може покращити їх якість [1].

Парек У., Соле Н. стверджують, що надання державних послуг є однією з важливих функцій уряду, оскільки забезпечує розвиток нації та сприяє добробуту та справедливості в суспільстві. Державні послуги характеризуються своєчасністю, якістю та вирішенням скарг у процесі надання послуг [9].

Якість є важливою складовою надання державних послуг і визначає задоволеність та довіру громадян до влади [10], впливає на покращення людського добробуту та підтримки демократичних, рівних і процвітаючих суспільств.

Женевська Хартія про якість державних послуг визначає державні послуги як такі, що служать загальному інтересу, а не індивідуальним чи спеціальним інтересам, а якість – як ефективне обслуговування, що задовольняє потреби громадян. Хартія підкреслює важливість високоякісних державних послуг як основи для підвищення якості життя, підтримки демократичних цінностей та забезпечення рівного суспільного розвитку [11]. Документ окреслює потребу в універсально доступних та якісних послугах, які є критично важливими для забезпечення рівних можливостей для всіх верств населення, суспільного добробуту та сталого розвитку (табл. 1).

Ці рекомендації та дії за оцінками міжнародних фахівців, допоможуть забезпечити високоякісні державні послуги і покращити життя людей у 21 столітті.

У цьому контексті важливо акцентувати увагу на технологічних і інноваційних потребах публічного управління, які можуть суттєво

Таблиця 1

Складові якості державних послуг

Сфера	Рекомендації та дії
Доступ і якість	Універсальний доступ до високоякісних послуг
Сталий розвиток	Підтримка економічного росту і справедливого розподілу вигод
Управління	Прозорість і боротьба з корупцією
Цілі 21 століття	Освіта, здоров'я, гендерна рівність, культурне різноманіття
Міжнародна співпраця	Інноваційні джерела фінансування для країн з низьким доходом
Роль профспілок	Кампанії за справедливе фінансування і права працівників

Джерело: [11]

вплинути на ефективність та доступність державних послуг (рис. 1).

Зупинимося детальніше на особливостях технологічних та інноваційних потреб публічного управління в контексті надання державних послуг.

Розвиток і впровадження цифрових платформ для надання державних послуг є ключовим аспектом сучасних інновацій. Це включає електронні реєстраційні системи, онлайн-платформи для подачі заявок та запитів, а також електронні системи управління документами. Цифровізація дозволяє зменшити бюрократичні затримки, покращити доступність послуг і забезпечити більшу прозорість публічного управління.

Використання великих даних та штучного інтелекту (ШІ) в публічному управлінні для аналізу потреб населення та оптимізації процесів надання послуг може суттєво підвищити їх якість. Наприклад, Максименцева Н. О., Максименцев М. Г. підкреслюють, що ШІ дозволяє автоматизувати рутинні завдання, покращуючи ефективність та точність управлінських рішень [5]. Аналіз великих даних допомагає прогнозувати попит на державні послуги, що дозволяє уряду більш точно реагувати на потреби громадян [9].

З розширенням цифрових послуг важливо забезпечити високий рівень кібербезпеки. Захист даних, особистої інформації громадян і забезпечення конфіденційності є критично

важливими для підтримання довіри до державних інституцій і запобігання можливим загрозам [8, с. 152–153].

Запровадження нових інноваційних управлінських моделей і підходів до надання державних послуг може включати концепції відкритого уряду, партнерства між публічним і приватним секторами, а також механізми зворотного зв'язку від громадян. Це сприяє підвищенню ефективності та адаптації послуг до потреб суспільства. Розробка і впровадження екологічно чистих технологій і рішень важливі для забезпечення сталого розвитку та зменшення негативного впливу на екологію. Це може передбачати енергозберігаючі рішення, використання відновлювальних джерел енергії та управління відходами. Інноваційні рішення повинні також сприяти забезпеченню доступності послуг для всіх соціальних груп, включаючи людей з обмеженими можливостями, малозабезпечені верстви населення та віддалені райони. Це може включати адаптацію технологій для полегшення доступу до послуг.

Як зазначають Круглов В. В. та Терещенко Д. А., інновації в державному управлінні можуть мати різні форми, починаючи від технологічних інновацій, наприклад, використання штучного інтелекту для автоматизації, до соціальних інновацій, що орієнтовані на покращення взаємодії між державою та громадянами. Водночас, незалежно від форм,



Рис. 1. Технологічні та інноваційні потреби публічного управління

метою таких інновацій є покращення державного управління, яке створює суттєвий позитивний вплив на суспільство [12, с. 75].

Значення технологій та інновацій у публічному управлінні зростає, особливо в Україні, де вони мають значний вплив на якість державних послуг. Цифрова трансформація стала невід'ємною частиною українського публічного управління, сприяючи підвищенню рівня довіри, покращенню доступу до послуг та оптимізації внутрішніх процесів. Це особливо важливо в умовах сучасних викликів, коли державні інституції повинні бути гнучкими, ефективними та здатними швидко реагувати на потреби суспільства.

За даними глобальних рейтингів, у 2023 році Україна посіла 49-те місце за швидкістю інтернету та технологіями комунікацій і 53-тє місце за кібербезпекою. Незважаючи на складні умови, Україна демонструє високий рівень технологічних навичок серед населення, займаючи 15-те місце у світі за цим показником, що свідчить про потенціал країни в галузі цифровізації [13].

Одним із ключових досягнень є цифровізація державних послуг, що дозволяє підвищити ефективність та прозорість взаємодії між державою та громадянами. У 2023 році 64% українців скористалися державними електронними послугами, а 20 мільйонів громадян використовували додаток "Дія", що є

свідченням високої затребуваності цифрових інновацій.

Індекс державних послуг (Public services index) оцінює здатність держави забезпечувати ефективне надання базових послуг, таких як охорона здоров'я, освіта, транспортна інфраструктура, електропостачання та цифрові послуги, включаючи доступ до інтернету. Цей індекс відображає якість та доступність державних послуг, що є критично важливим для суспільства. Інновації та технології можуть значно покращити цей показник, впроваджуючи сучасні цифрові рішення, автоматизацію процесів та покращуючи кібербезпеку. Варто зазначити, що чим вище значення індексу, тим гіршою є якість державних послуг у країні, що вказує на необхідність модернізації та впровадження інноваційних підходів у публічному управлінні для підвищення їх ефективності [14].

На графіку представлено динаміку індексу державних послуг України з 2007 по 2023 роки. Індекс варіюється від 3,6 (мінімальне значення у 2013 році) до 7,3 (максимальне значення у 2023 році), що вказує на певні виклики в якості надання державних послуг. Для порівняльності додамо дані для країн ЄС і світовими показниками (табл. 2).

Індекс державних послуг розглядається як важливий індикатор, який відображає здатність держави забезпечувати своїм громадя-



Рис. 2. Динаміка індексу публічних послуг в Україні

Джерело: [14]

Таблиця 2

Індекс державних послуг в Україні у порівнянні з країнами ЄС та світом

Рік	Значення індексу (Україна)	Середнє значення індексу (ЄС)	Світове середнє значення
2007	4,3	3,2	5,43
2013	3,6	3,0	5,43
2022	4,3	2,9	5,43
2023	7,3	2,8	5,43
Середнє значення	4,23	3,0	5,43

Джерело: [14]

нам базові потреби та захищати їх від загроз. Таким чином, будь-які внутрішні або зовнішні виклики, що впливають на стабільність та ефективність надання державних послуг, зокрема, війна, економічні кризи чи політична нестабільність, мають безпосередній вплив на показники цього індексу. Війна Росії проти України є одним із ключових факторів, що негативно впливають на цей показник. Збройний конфлікт спричиняє суттєві руйнування інфраструктури, зменшення доступу до основних послуг, таких як охорона здоров'я, освіта, енергопостачання, та підвищує загальну нестабільність у країні.

У випадку України, зростання значення індексу з 4,3 у 2022 році до 7,3 у 2023 році свідчить про суттєве погіршення якості державних послуг, що може бути безпосередньо пов'язане з війною та пов'язаними з нею деструктивними факторами. Цей показник важливий також і в контексті міжнародних порівнянь. Зокрема, якщо порівнювати його з середнім значенням по світу (5,43), стає очевидним, що Україна знаходиться в зоні підвищеного ризику. Це також підкреслює необхідність впровадження технологій та інновацій у сферу публічного управління, що може допомогти мінімізувати негативний вплив зовнішніх та внутрішніх коливань на якість державних послуг.

Індекс розвитку електронного урядування (E-Government Development Index, EGDІ) – це важливий показник, який використовує Організація Об'єднаних Націй для оцінки стану та прогресу в розвитку електронних урядових можливостей у країнах світу. Він відображає зусилля і ефективність публічних інституцій у використанні інформаційних та комунікаційних технологій для надання державних публічних послуг. Індекс включає три основні компоненти:

– Індекс онлайн-послуг (OSI) – оцінює якість, актуальність і доступність онлайн-послуг, які уряд надає громадянам.

– Індекс інфраструктури телекомунікацій (TII) – вимірює розвиток телекомунікаційної інфраструктури в країні.

– Індекс людського капіталу (HCI) – аналізує рівень освіти та навички населення, які дозволяють користуватися електронними урядовими послугами.

Аналіз цих компонентів дозволяє оцінити сильні сторони та прогалини в сучасних системах публічного управління і формувати стратегії їх удосконалення та інновацій (рис. 3).

В Україні відзначається суттєве зростання EGDІ з 0,462 у 2003 році до 0,803 у 2022 році. Це свідчить про значний прогрес у застосуванні технологій та інновації публічному управлінні. Найбільший приріст спостерігається між 2018 і 2022 роками, що може бути результатом великої кількості ініціатив і інвестицій у сфері цифрових технологій, покращення інфраструктури та електронного урядування.

Україна демонструє високий рівень розвитку електронного урядування, що є близьким до середнього рівня країн ЄС (0,831) і значно вищим за світовий середній показник (0,610). Це відображає успіхи України у впровадженні цифрових технологій в урядові процеси. Натомість, ЄС продовжує підтримувати лідерські позиції завдяки стабільному та ефективному використанню інноваційних технологій у публічному управлінні [16].

Результати аналізу EGDІ підкреслюють важливість подальших інвестицій в технології, інновації, інфраструктуру та освіту для забезпечення доступу громадян до електронних урядових послуг. Україна повинна продовжувати розвиток цифрових послуг для покращення якості публічних послуг, щоб забезпечити високий рівень електронного урядування.

Висновки. Дослідження показало, що впровадження технологій та інновацій у публічне управління в Україні має значний вплив на якість державних послуг. Дані свід-



Рис. 3. Динаміка індексу розвитку електронного урядування в Україні

Джерело: [15]

чать про те, що, незважаючи на суттєві успіхи у цифровізації державних послуг, особливо в контексті розвитку електронного урядування, існують значні виклики, які потребують подальшого вирішення.

Зокрема, Індекс розвитку електронного уряду (EGDI) свідчить про значний прогрес у застосуванні інформаційних технологій у публічному управлінні. Цей розвиток забезпечив більш доступні, прозорі та ефективні державні послуги. Однак, у контексті індексу державних послуг, спостерігається погіршення ситуації, зокрема через негативний вплив війни та інших зовнішніх факторів. Підвищення індексу з 4,3 у 2022 році до 7,3 у 2023 році вказує на зниження якості надання послуг, що пов'язане з деструктивними наслідками війни та нестабільністю.

Аналіз вказує на те, що впровадження новітніх технологій потребує комплексного підходу,

який враховує не тільки технічні аспекти, але й соціально-економічні фактори, що впливають на ефективність державного управління. З огляду на виклики, з якими стикається Україна, важливим є продовження розвитку цифрової інфраструктури та підвищення компетентності державних службовців. Інноваційні технології, такі як штучний інтелект, блокчейн та Інтернет речей, мають потенціал суттєво покращити якість державних послуг, але для цього потрібні системні зміни в управлінських процесах і політиках.

Подальший розвиток цифровізації та інновацій у публічному управлінні, зокрема впровадження кібербезпеки та підвищення рівня цифрової компетентності, є ключовими для покращення якості державних послуг в Україні. Активне міжнародне співробітництво також сприятиме впровадженню найкращих практик у сфері публічного управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Mungiu-Pippidi, A. (2020). The Quality of Government and Public Administration. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. DOI: <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1405>
2. Таран Є. І. Розвиток системи публічного управління в Україні в умовах формування інформаційного суспільства. *Право та державне управління*, 2020. № 1(2). С. 36–40. DOI: <https://doi.org/10.32840/pdu.2020.1-2.5>
3. Корнієцький О. В., Орел А. М. Методологічні аспекти сучасних технологій публічного адміністрування: інноваційні інструменти. *Галицький економічний вісник*. 2016. № 2. С. 45–51. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gev_2016_2_8
4. Петькун С. Цифрові технології як інструмент надання якісних державних послуг. *Наукові перспективи*, 2024. № 12. (42). С. 20–23. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-12\(42\)-257-266](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-12(42)-257-266).

5. Максименцева Н. О., Максименцев М. Г. Штучний інтелект у публічному управлінні: переваги цифрових технологій та загрози суверенному інформаційному простору. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2024. № 2. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.7>
6. Mountasse, T., Abdellatif, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, vol. 8(10), e02372. DOI: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372>
7. Саламатов В. О., Масляк М. І. Проблеми впровадження інноваційних технологій в системі публічного управління *Право та державне управління*. 2020. № 3. С. 238–244. DOI: <https://doi.org/10.32840/pdu.2020.3.36>
8. Карасаєв С. У., Лікарчук Н. В. Міжнародні аспекти використання інформаційних технологій у державному управлінні. *Міжнародні відносини: теоретико-практичні аспекти*. 2023. № 12. С. 151–163. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-745X.12.2023.292411>
9. Pareek, U., Sole, N. A. (2022). Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery. *Indian Journal of Public Administration*, vol. 68(2), pp. 163–173. DOI: <https://doi.org/10.1177/00195561211072575>
10. Красников, Є. (2023). Управління якістю надання публічних послуг. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-10-02-03>
11. The Geneva Charter on Quality Public Services. Adopted by the Council of Global Unions, 24 January 2011. URL: <https://www.epsu.org/article/geneva-charter-quality-public-services> (дата звернення: 20.08.2024)
12. Круглов В. В., Терещенко Д. А. Інновації в системі державного управління. *Вісник Національного технічного університету "ХПІ". Сер. : Актуальні проблеми розвитку українського суспільства*. 2023. № 2. С. 74–79. DOI: <https://doi.org/10.20998/2227-6890.2023.2.13>
13. Digital 2024: Global Overview Report. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report> (дата звернення: 20.08.2024)
14. Public services index. Country rankings. The Global Economy. 2024. URL: https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/ (дата звернення: 20.08.2024)
15. E-Government Development Index (EGDI). United Nations. 2024. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Government-Development-Index> (дата звернення: 20.08.2024)
16. Androniceanu A., Georgescu I., & Kinnunen J. (2020) Public Administration Digitalization and Corruption in the EU Member States. A Comparative and Correlative Research Analysis. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, no. 65, pp. 5-22. DOI: <https://doi.org/10.24193/tras.65E.1>

REFERENCES:

1. Mungiu-Pippidi, A. (2020). The Quality of Government and Public Administration. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. DOI: <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1405>
2. Taran Ye. (2020) Rozvytok systemy publicnoho upravlinnia v Ukraini v umovakh formuvannia informatsiinoho suspilstva [Development of the Public Governance System in Ukraine in the Conditions of Information Society Formation]. *Pravo ta Derzhavne Upravlinnia*, no. 1(2), pp. 36–40. DOI: <https://doi.org/10.32840/pdu.2020.1-2.5> (in Ukrainian)
3. Korniyetsky O., Orel A. (2016) Metodolohichni aspekty suchasnykh tekhnolohii publicnoho administruvannia: innovatsiini instrumenty [Methodological aspects of modern technology of public administration: innovative instruments]. *Galician economic bulletin (Tern.)*, no. 2 (51), pp. 45–51 [in Ukrainian]. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/51/56.pdf> (accessed August 20, 2024) (in Ukrainian)
4. Petkun, S. (2024) Tsyfrovii tekhnolohii yak instrument nadannia yakisnykh derzhavnykh posluh [Digital Technologies as a Tool for Providing Quality Public Services]. *Naukovi Perspektivu*, no. 12(42), pp. 20–23. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-12\(42\)-257-266](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-12(42)-257-266) (in Ukrainian)
5. Maksimentseva, N., Maksimentsev M. (2024) Shtuchnyi intelekt u publicnomu upravlinni: perevahy tsyfrovyykh tekhnolohii ta zahrozy suverennomu informatsiinomu prostoru [Artificial Intelligence in Public Administration: Advantages of Digital Technologies and Threats to the Sovereign Information Space]. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok*, no. 2. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.7> (in Ukrainian)
6. Mountasse, T., Abdellatif, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, no. 8(10), e02372. DOI: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372>
7. Salamatov V., Masliak M. (2020) Problemy vprovadzhennia innovatsiinykh tekhnolohii v systemi publicnoho upravlinnia [Problems of Implementation of Innovative Technologies in the Public Governance System]. *Pravo ta Derzhavne Upravlinnia*, no. 3, pp. 238–244. DOI: <https://doi.org/10.32840/pdu.2020.3.36> (in Ukrainian)

8. Karasayev, S., Likarchuk, N. (2023). Mizhnarodni aspekty vykorystannia informatsiinykh tekhnolohii u derzhavnomu upravlinni [International Aspects of Information Technologies Usage in Public Management]. *International Relations: Theory and Practical Aspects*, no. 12, pp. 151–163. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-745X.12.2023.292411> (in Ukrainian)
9. Pareek, U., Sole, N. A. (2022). Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery. *Indian Journal of Public Administration*, no. 68(2), pp. 163–173. DOI: <https://doi.org/10.1177/001955612111072575>
10. Krasnykov, Ye. (2023). Upravlinnia yakistiu nadannia publichnykh posluh [Quality Management of Public Services]. *Problems of Modern Transformations. Series: Law, Public Management and Administration*, no. 10. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-10-02-03> (in Ukrainian)
11. The Geneva Charter on Quality Public Services. Adopted by the Council of Global Unions, 24 January 2011. Available at: <https://www.epsu.org/article/geneva-charter-quality-public-services> (accessed August 20, 2024)
12. Kruhlov, V., Tereshchenko D. (2023) Innovatsii v systemi derzhavnoho upravlinnia. [INNOVATIONS IN THE SYSTEM OF PUBLIC ADMINISTRATION]. *Bulletin of the National Technical University "KhPI". Series: Actual Problems of Ukrainian Society Development*, no. 2, pp. 74–79. DOI: <https://doi.org/10.20998/2227-6890.2023.2.13> (in Ukrainian)
13. Digital 2024: Global Overview Report. Available at: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report> (accessed August 20, 2024)
14. Public services index. Country rankings. The Global Economy. 2024. Available at: https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/ (accessed August 20, 2024)
15. E-Government Development Index (EGDI). United Nations. 2024. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index> (accessed August 20, 2024)
16. Androniceanu A., Georgescu I., Kinnunen J. (2020) Public Administration Digitalization and Corruption in the EU Member States. A Comparative and Correlative Research Analysis. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, no. 65, pp. 5–22. DOI: <https://doi.org/10.24193/tras.65E.1>