

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR-технологій

**РОЗРОБКА АЛГОРИТМУ УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ
ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ЧИННИКА ПІДВИЩЕННЯ
ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ НА ПРИКЛАДІ ДЕРЖАВНОГО
ПОРТАЛУ «ДІЯ»**

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Публічне управління і адміністрування»
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

КРМ. 281.12217744 ПЗ

Розробив здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 217-ПУА-Д24
Олексій ПОЛЯКОВ

Керівник: доцент, к-т ек. наук
Олена ГРОМОВА

Рецензент: професор, д-р ек. наук
Олена КІРДІНА

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 10 слайдів презентації, 90 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 9 рисунків, 12 таблиць, 78 літературних джерел.

Ключові слова: ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИЙ ПОРТАЛ «ДІЯ», ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ.

Об'єктом дослідження є процес цифровізації публічних послуг у системі публічного управління.

Метою роботи є розробка алгоритму удосконалення цифровізації публічних послуг як чинника підвищення ефективності управління на прикладі державного порталу «Дія».

У кваліфікаційній роботі проаналізовано сучасний стан цифровізації публічних послуг в Україні, визначено проблеми та перспективи розвитку порталу «Дія», а також запропоновано алгоритм удосконалення цифровізації з обґрунтуванням його управлінської та економічної ефективності.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій у діяльності органів публічної влади з метою підвищення якості надання публічних послуг.

ABSTRACT

This qualification work includes 10 presentation slides, 90 sheets of an explanatory note of A4 format, including 9 figures, 12 tables, 78 literary sources.

Keywords: DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES, PUBLIC ADMINISTRATION, E-GOVERNMENT, STATE PORTAL “DIIA”, MANAGEMENT EFFICIENCY.

The object of the study is the process of digitalization of public services within the public administration system.

The aim of the research is to develop an algorithm for improving the digitalization of public services as a factor in increasing management efficiency, using the state portal “Diia” as a case study.

The paper analyzes the current state of public service digitalization in Ukraine, identifies key problems and development prospects of the “Diia” portal, and proposes an algorithm for improving digitalization with justification of its managerial and economic effectiveness.

The practical significance of the study lies in the possibility of applying the proposed recommendations in the activities of public authorities to improve the quality of public service delivery.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR технологій

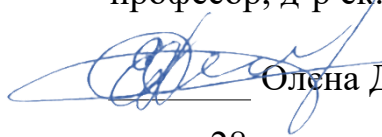
Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма: «Публічне управління та адміністрування»

Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
професор, д-р ек. наук

 Олена ДИКАНЬ

«28» жовтня 2025 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Олексію Полякову

1 Тема «Розробка алгоритму удосконалення цифровізації публічних послуг як чинника підвищення ефективності управління на прикладі державного порталу «Дія»»

керівник Олена Громова, к-т ек. наук, доцент

затверджено розпорядженням по економічному факультету від «27» лютого 2025 року № 71/25

2 Строк подання здобувачем вищої освіти закінченої роботи «17» січня 2026 року

3 Вихідні дані закони та підзаконні нормативно-правові акти, що регулюють діяльність із забезпечення економічної безпеки й функціонування підприємств залізничного транспорту України, публікації провідних вітчизняних і зарубіжних учених, монографічні дослідження фахівців за проблематикою управління економічною безпекою підприємств, дані фінансової і статистичної звітності АТ «Укрзалізниця», ресурси Інтернету

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Теоретико-методичні засади цифровізації публічних послуг. Поняття, класифікація та моделі надання публічних послуг. Сутність цифровізації та її роль у сучасному державному управлінні. Методи оцінювання ефективності цифровізації публічних послуг. Аналіз сучасного стану цифровізації публічних послуг в Україні на прикладі порталу «Дія». Огляд концепції та функціональних можливостей державного порталу «Дія». Дослідження рівня користувацького досвіду UX та цифрової доступності порталу. Визначення проблем і перспектив подальшого розвитку платформи. Розробка алгоритму удосконалення

цифровізації публічних послуг у системі управління на прикладі «Дії».
Проектування алгоритму удосконалення цифровізації публічних послуг.
Економічна та управлінська ефективність реалізації запропонованого алгоритму.

5 Перелік графічного матеріалу

1 Теоретико-методичні засади цифровізації публічних послуг – три слайди. 2
Аналіз сучасного стану цифровізації публічних послуг в Україні на прикладі
порталу «Дія» - чотири слайди. 3 Розробка алгоритму удосконалення цифровізації
публічних послуг у системі управління на прикладі «Дії» - три слайди.

6 Консультанти окремих розділів

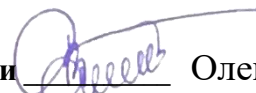
Розділ	Прізвище, ініціали, посада та науковий ступінь консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7 Дата видачі завдання 27 жовтня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Назва етапів	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1 Теоретико-методичні засади цифровізації публічних послуг	20.11.2025	
2 Аналіз сучасного стану цифровізації публічних послуг в Україні на прикладі порталу «Дія»	15.12.2025	
3 Розробка алгоритму удосконалення цифровізації публічних послуг у системі управління на прикладі «Дії»	08.01.2026	
4 Графічна частина	15.01.2026	

Здобувач вищої освіти



Олексій ПОЛЯКОВ

Керівник



Олена ГРОМОВА

Зміст

Вступ	6
1 Теоретико-методичні засади цифровізації публічних послуг	8
1.1 Поняття, класифікація та моделі надання публічних послуг	8
1.2 Сутність цифровізації та її роль у сучасному державному управлінні	17
1.3 Методи оцінювання ефективності цифровізації публічних послуг	24
Висновки до розділу 1	30
2 Аналіз сучасного стану цифровізації публічних послуг в Україні на прикладі порталу «Дія»	32
2.1 Огляд концепції та функціональних можливостей державного порталу «Дія»	32
2.2 Дослідження рівня користувацького досвіду UX та цифрової доступності порталу	46
2.3 Визначення проблем і перспектив подальшого розвитку платформи	53
Висновки до розділу 2	61
3 Розробка алгоритму удосконалення цифровізації публічних послуг у системі управління на прикладі «Дії»	63
3.1 Проєктування алгоритму удосконалення цифровізації публічних послуг	63
3.2 Економічна та управлінська ефективність реалізації запропонованого алгоритму	71
Висновки до розділу 3	78
Висновки	80
Список використаних джерел	82

					КРМ. 281.12217744 ПЗ				
Змн.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата	Розробка алгоритму удосконалення цифровізації публічних послуг як чинника підвищення ефективності управління на прикладі державного порталу «Дія»	Літ.	Аркуш	Аркушів	
Розробив		Поляков О.В.					5	90	
Перевірів		Громова О.В.							
Н. Контр.		Крихітіна Ю.О.							
Затверд.		Дикань О.В.							
					УкрДУЗТ				

Список використаних джерел

- 1 Алієв А. А. о. Peculiarities of digitalization in the field of public administration. *"Scientific notes of the University"KROK".* 2024. No. 2(74). P. 237–243. URL: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2024-74-237-243>.
- 2 Вінтоняк А. ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: КРОК ДО ПРОЗОРОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ. *Grail of Science.* 2025. № 49. С. 284–288. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.21.02.2025.032>.
- 3 Громова О. В. Розвиток концепції сервісної держави як стратегічний напрям трансформації публічного управління в Україні. *Вісник економіки транспорту і промисловості.* 2025. № 90. С. 52–59.
- 4 Дармостук Д. Організаційні засади реалізації державної політики у сфері зеленого туризму в Україні. *Pressing problems of public administration : collection of Scientific Work.* Харків, 2017. Vol. 2. P. 227–233.
- 5 Дворніченко А. С. Інноваційний розвиток як ключовий чинник модернізації державного управління. *Таврійський науковий вісник. Серія: публічне управління та адміністрування.* 2025. № 1. С. 36–41. URL: <https://doi.org/10.32782/tnv-pub.2025.1.4>.
- 6 Дворніченко А. С. Цифровізація публічної політики в системі державного управління. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права.* 2024. № 6. С. 22–27. URL: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.6.3>.
- 7 Дикань О. В., Крихтіна Ю. О., Коновалов Л. С. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня спеціальності 281 «Публічне управління і адміністрування». Харків : УкрДУЗТ, 2022. 40 с.
- 8 Дія – Державні послуги онлайн. *Державні послуги онлайн.* URL: <https://diia.gov.ua>.
- 9 Зимові підтримка. *Зимові підтримка.* URL: <https://zuma.gov.ua/>.

- 10 Коваль А. Діджиталізація публічного управління в сфері освіти: європейський та вітчизняний досвід. *Наукові перспективи (Naukovi perspektivi)*. 2021. № 10 (16). URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-10\(16\)-87-97](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-10(16)-87-97).
- 11 Міністерство цифрової трансформації України. *Міністерство цифрової трансформації України*. URL: <https://thedigital.gov.ua/>.
- 12 Поліщук І. В. Адаптація міжнародних моделей функціонування механізмів розвитку професійного потенціалу державних службовців в Україні. Kharkiv : Publisher of KRI NAPA “Magistr”, 2017. Т. 2. 248 с. URL: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/NADU/APDU/APDU-52-2017.pdf.
- 13 Поліщук І. Цифрова трансформація державного управління в контексті концепції «Good Governance». *Публічна політика в умовах війни та міжнародних викликів* : Міжнар. наук. конф., м. Вінниця, 17 квіт. 2025 р. 2025. URL: <https://jppasa.donnu.edu.ua/article/view/17163>.
- 14 Портал «Дія»: проблеми використання та способи їх вирішення. *Асоціація правників України*. URL: <https://uba.ua/ukr/news/8131>.
- 15 Про Державний бюджет України на 2026 рік : Закон України від 03.12.2025 № 4695-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4695-20#Text>.
- 16 Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX : станом на 2 верес. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.
- 17 Редзюк В., Дармостук Д. Цифрові платформи для надання державних послуг: досвід України та світу. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. № 9. С. 168–175. URL: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-168-175>.
- 18 Редзюк Н. Роль інформаційних технологій в публічному управлінні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. № 9. С. 161–167. URL: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-161-167>.

19 Розробка модуля для здійснення виплат ветеранам війни: оголошено тендер. *Міністерство цифрової трансформації України*. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/rozrobka-modulya-dlya-zdiysnennya-viplat-veteranam-viyni-ogolosheno-tender>.

20 Самодай В., Машина Ю., Білаш С. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ДОДАТКУ «ДІЯ»). *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-5>.

21 Сиротін В. Д. Сутність та особливості цифровізації у сфері публічного управління. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. 2023. № 8. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-8-02-05>.

22 Сорокіна Н., Філатов В. Цифровізація публічного управління в Україні: теоретичний аспект. *Public administration aspects*. 2025. Т. 13, № 1. С. 77–81. URL: <https://doi.org/10.15421/152509>.

23 Студентська навчальна звітність. Текстова частина (пояснювальна записка). Загальні вимоги до побудови, викладення та оформлення : методичний посібник з додержання вимог нормоконтролю у студентській навчальній звітності / Л. М. Козар та ін. Харків : УкрДУЗТ, 2014. 46 с.

24 Сурай І. Г. ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: СЕМАНТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПОНЯТТЯ. *Derzhavne upravlinnya u doskonalennya ta rozvytok*. 2024. № 1. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.1.2>.

25 Хто створив Дію: повна історія від ідеї до цифрової революції. *Homester*. URL: <https://homester.com.ua/hto-stvoryv-diyu-povna-istoriya-vid-ideyi-do-czyfrovoyi-revolucyi/>.

26 Цифровізація сфери державних послуг виросла до повноцінної екосистеми. *Комітет з питань цифрової трансформації*. URL: https://komit.rada.gov.ua/news/main_news/75911.html.

- 27 Чуба Н. В. ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ ТА АДАПТАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ДО СТАНДАРТІВ ЄС. *Public management*. 2022. № 2 (30). С. 101–109. URL: [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2\(30\)-13](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2(30)-13).
- 28 22 гріхи Дії або майже повне зібрання усіх головних недоліків додатку. *Українська Трибуна*. URL: <https://uatribune.com/22-grihy-dii-abo-majzhe-povne-zibrannja-usih-golovnyh-nedolikiv-dodatku/>.
- 29 Afriyie J., Austin N. Knowledge Management, Right to Access Public Information, Governance, Open Government, E Government, Public Administration. *Journal of Academy of Business and Economics*. 2023. Vol. 23, no. 2. P. 79–91. URL: <https://doi.org/10.18374/jabe-23-2.6>.
- 30 Andrews R., Boyne G. Better Public Services. *Public Management Review*. 2010. Vol. 12, no. 3. P. 307–321. URL: <https://doi.org/10.1080/14719030903286656>.
- 31 Avigdor A. Exploring the use of e-government services in social service settings : thesis. 2003. URL: http://digitool.Library.McGill.CA:80/R/?func=dbin-jump-full&object_id=81250.
- 32 Barberis P. Ethical Management for the Public Services. *Public Policy and Administration*. 1999. Vol. 14, no. 1. P. 77–78. URL: <https://doi.org/10.1177/095207679901400107>.
- 33 Bellamy C. Book Review: Rediscovering Public Services Management. *Teaching Public Administration*. 1994. Vol. 14, no. 1. P. 82–83. URL: <https://doi.org/10.1177/014473949401400111>.
- 34 Bovaird T., Loeffler E. Public Management and Governance. Taylor & Francis Group, 2015. 446 p.
- 35 Chaos Report – why this study about IT project management is so unique. *thestory*. URL: <https://thestory.is/en/journal/chaos-report/>.
- 36 Choi I. Digital era governance: IT corporations, the state, and e-Government. *International Review of Public Administration*. 2016. Vol. 21, no. 4. P. 359–361. URL: <https://doi.org/10.1080/12294659.2016.1257549>.

- 37 Denhardt J. V., Denhardt R. B. The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*. 2015. Vol. 75, no. 5. P. 664–672. URL: <https://doi.org/10.1111/puar.12347>.
- 38 Diia Saved Ukrainians and the State 184 Billion UAH – Research Findings - CodeUA. *CodeUA*. URL: <https://codeua.com/diia-saved-ukrainians-and-the-state-184-billion-uah-research-findings/>.
- 39 Dunleavy P. New public management is dead--long live digital-era governance. *Journal of public administration research and theory*. 2005. Vol. 16, no. 3. P. 467–494. URL: <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>.
- 40 Dziuba H. The concept of «New Public Management»: the main elements. *Galic'kij ekonomičnij visnik*. 2023. Vol. 83, no. 4. P. 141–151. URL: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2023.04.141.
- 41 E-GOVERNMENT: PROBLEMS OF PUBLIC ADMINISTRATION / A. Duysenkul et al. *JOURNAL OF ACTUAL PROBLEMS OF JURISPRUDENCE*. 2024. Vol. 111, no. 3. P. 40–47. URL: <https://doi.org/10.26577/japj2024-111-i3-05>.
- 42 Enriquez N. IT Key Metrics Data 752522 NDX | PDF | Performance Indicator | Outsourcing. *Scribd*. URL: <https://www.scribd.com/document/846274339/IT-Key-Metrics-Data-752522-ndx>.
- 43 Golovko K. M. LEGAL MECHANISMS FOR SIMPLIFYING ADMINISTRATIVE PROCEDURES IN THE CONTEXT OF ADMINISTRATIVE REFORM. *Law and public administration*. 2024. No. 1. P. 532–541. URL: <https://doi.org/10.32782/pdu.2024.1.75>.
- 44 Horton R. D. Expenditures, Services, and Public Management. *Public Administration Review*. 1987. Vol. 47, no. 5. P. 378. URL: <https://doi.org/10.2307/976062>.
- 45 Janssen M., Charalabidis Y., Zuiderwijk A. Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government. *Information Systems Management*. 2012. Vol. 29, no. 4. P. 258–268. URL: <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>.

- 46 Khatun F. New Public Management and Governance. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Cham, 2021. P. 1–11. URL: https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_1800-1.
- 47 Korvat O. Development of Electronic Governance to a Digital Ecosystem. *Law and innovations*. 2023. No. 2 (42). P. 41–45. URL: [https://doi.org/10.37772/2518-1718-2023-2\(42\)-5](https://doi.org/10.37772/2518-1718-2023-2(42)-5).
- 48 Lægreid P. Christopher Hood, “A Public Management for All Seasons?” / ed. by M. Lodge, E. C. Page, S. J. Balla. Oxford University Press, 2016. URL: <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199646135.013.25>.
- 49 Lane J. Strategic Management for Public Services Delivery. *International Journal of Leadership in Public Services*. 2008. Vol. 4, no. 3. P. 15–23. URL: <https://doi.org/10.1108/17479886200800026>.
- 50 Lutsiv I. DOCTRINAL DEFINITIONS OF THE CONCEPT OF "PUBLIC SERVICES". *Social & Legal Studios*. 2021. Vol. 12, no. 2. P. 19–25. URL: <https://doi.org/10.32518/2617-4162-2021-2-19-25>.
- 51 Mikhrovska M. S. DIGITAL TERMINOLOGY IN PUBLIC ADMINISTRATION : FROM DIGITIZATION TO DIGITAL GOVERNANCE. *Juridical scientific and electronic journal*. 2021. No. 6. P. 142–144. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2021-6/38>.
- 52 Ministry of Digital Transformation improves Diia portal, making it more accessible for people with disabilities. *undp*. URL: <https://www.undp.org/ukraine/press-releases/ministry-digital-transformation-improves-diia-portal-making-it-more-accessible-people-disabilities>.
- 53 Morgan D., Cook B. New Public Governance. Routledge, 2015. URL: <https://doi.org/10.4324/9781315702100>.
- 54 Osborne D. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. New York. 405 p.
- 55 Prozorro. *Prozorro*. URL: <https://prozorro.gov.ua/search/tender>.

56 Public management reform: A comparative analysis : new public management, governance, and the neo-Weberian state / ed. by B. Geert. 3rd ed. Oxford : Oxford University Press, 2011. 367 p.

57 Pukhtynskyi M. Transformation of governance in Ukraine in the constitutional and legal discourse. *Yearly journal of scientific articles "Pravova derzhava"*. 2021. No. 32. P. 219–227. URL: <https://doi.org/10.33663/0869-2491-2021-32-219-227>.

58 Ramadhane T. PUBLIC VALUE BASED E-GOVERNMENT MATURITY MODEL: A LITERATURE REVIEW. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*. 2023. Vol. 6, no. 1. P. 62–71. URL: <https://doi.org/10.33387/jiko.v6i1.5898>.

59 Reflections on the nature of digital government research: Marking the 50th anniversary of Government Information Quarterly / M. Janssen et al. *Government Information Quarterly*. 2025. Vol. 42, no. 4. P. 102086. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102086>.

60 SAPRYKIN V. DIGITIZATION, DIGITALIZATION AND DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC ADMINISTRATION IN UKRAINE. *Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Public Administration*. 2024. Vol. 19, no. 1. P. 116–121. URL: <https://doi.org/10.17721/2616-9193.2024/19-19/22>.

61 Savall H., Zardet V. Management Consulting in Public Services. *Academy of Management Proceedings*. 2012. Vol. 2012, no. 1. P. 12335. URL: <https://doi.org/10.5465/ambpp.2012.12335abstract>.

62 Serohina T. Public services: modern approaches to classification. *Public administration aspects*. 2020. Vol. 8, no. 3. P. 5–15. URL: <https://doi.org/10.15421/152065>.

63 Serohina T. V. Category «public service» as a scientific research object. *Public administration aspects*. 2018. Vol. 6, no. 4. P. 14–19. URL: <https://doi.org/10.15421/15201818>.

64 Shiyovych S. Public services: theoretical and legal aspects. *Analytical and Comparative Jurisprudence*. 2023. No. 1. P. 431–435. URL: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.01.74>.

65 Sigwejo A. O. Evaluating e-government services : a citizen-centric framework : thesis. 2015. URL: <http://hdl.handle.net/20.500.11838/2285>.

66 Sillup J. The Benefits of Evidence Based Practices in Public Administration: Does Therapeutic Listening Training Increase Emotional Intelligence to Affect Change Management Outcomes in Public and Private Sector Organizations : Doctoral Project. 2021. URL: https://digitalcommons.wcupa.edu/all_doctoral/123.

67 Svitlichny O. P. Provision of services by public administration: models of regulation. *Uzhhorod National University Herald. Series: Law*. 2021. No. 63. P. 234–238. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2021.63.41>.

68 Svobodová D. Marketing a E-Government : master's thesis. 2009. URL: <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-17470>.

69 Terlizzi A. The Digitalization of the Public Sector: A Systematic Literature Review. *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*. 2021. Vol. 16, no. 1. P. 5–38. URL: <https://doi.org/10.1483/100372>.

70 Thanh N. V., Yoon H., Hwang J. A study on the factors affect to technological adoption of e-Government Information System interoperability in Vietnam. *The International Technology Management Review*. 2018. Vol. 7, no. 2. P. 125. URL: <https://doi.org/10.2991/itmr.2018.7.2.2>.

71 Twizeyimana J. D., Andersson A. The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*. 2019. Vol. 36, no. 2. P. 167–178. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>.

72 Tymchenko M. Розвиток сервісу «ДІЯ» в умовах війни. Нові можливості публічного управління. *Public Administration and Regional Development*. 2022. № 17. С. 834–866. URL: <https://doi.org/10.34132/pard2022.17.09>.

73 UA D. S. Понад 23 мільйони українців уже користуються Дією: цифрова держава стала новою нормою. *Digital State UA: Ukrainian Tech for Future*

Societies. URL: <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/ponad-23-milyony-ukrayintsiv-uze-korystuiutsia-diyeyu-tsyfrova-derzava-stala-novoiu-normoiu>.

74 Ukrinform. Кількість користувачів «Дії» за рік зросла майже у п'ять разів – Федоров. *Укрінформ - актуальні новини України та світу*. URL: <https://lnk.ua/9eol9DKVp>.

75 Ukrinform. У Мінцифри пояснили, чому на порталі «Дія» у чотири рази більше послуг, ніж у застосунку. *Укрінформ*. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3952337-na-portali-dia-mozna-otrimati-ponad-130-elektronnih-poslug-u-zastosunku-blizko-30.html>.

76 Van de Walle S. When public services fail: a research agenda on public service failure. *Journal of Service Management*. 2016. Vol. 27, no. 5. P. 831–846. URL: <https://doi.org/10.1108/josm-04-2016-0092>.

77 Weber M. *Economy and society: An outline of interpretive sociology*. New York : Bedminster Press, 1968. 1469 p.

78 王德. Literature Review and Prospects of E-Government User Value. *Advances in Social Sciences*. 2024. Vol. 13, no. 02. P. 1216–1221. URL: <https://doi.org/10.12677/ass.2024.132165>.