

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**

**Економічний факультет**

**Кафедра публічного управління, права та гуманітарних наук  
(м. Кропивницький, Україна)**

**Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана  
(Юридичний інститут, м. Київ, Україна)**

**Західноукраїнський національний університет (м. Тернопіль, Україна)  
ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М.І. Долишнього НАН  
України» (м. Львів, Україна)**

**Центральноукраїнський державний університет  
імені Володимира Винниченка (м. Кропивницький, Україна)  
Агенція регіонального розвитку**

**Кіровоградської області (м. Кропивницький, Україна)  
Katowice Business University (Poland)**

**University of Information Technology and Management (Rzeszów, Poland)  
Academy of Silesia (Katowice, Poland)**

**Christian Albrecht University of Kiel (Germany)**

**Pontifical Catholic University of Paraná (PUCPR) (Curitiba, Brazil)**

**IV Міжнародна науково-практична конференція**

***«МОДЕРНІЗАЦІЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ  
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА В  
КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ  
УКРАЇНИ»***



**22 травня 2026 року  
Кропивницький**

2. The common agricultural policy at a glance. URL: [https://agriculture.ec.europa.eu/common-agricultural-policy/cap-overview/cap-glance\\_en](https://agriculture.ec.europa.eu/common-agricultural-policy/cap-overview/cap-glance_en)
3. Нова спільна сільськогосподарська політика ЄС на 2023-2027 роки. *УкрАгроКонсалт*. URL: <https://ukragroconsult.com/news/nova-spilna-silskogospodarska-polityka-yes-na-2023-2027-roky/>
4. The Common Agricultural Policy: an overview. URL: [https://eu-cap-network.ec.europa.eu/common-agricultural-policy-overview\\_en](https://eu-cap-network.ec.europa.eu/common-agricultural-policy-overview_en)
5. CAP funding rules 2023-2027. The reformed common agricultural policy for 2023-2027 aims to make farming in the EU fairer, greener and more results-driven. URL: <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/cap-funding-rules-2023-2027/>
6. Ukraine in EU, what possible impact on CAP? // FOOD Times. URL: <https://www.foodtimes.eu/planet/ukraine-in-eu-impact-cap/>

**Кудряшова Сніжана В'ячеславівна** – здобувачка вищої освіти першого (бакалаврського) рівня, Херсонський державний аграрно-економічний університет

**Башинський Ігор Анатолійович** – кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління, права та гуманітарних наук, Херсонський державний аграрно-економічний університет

## **РОЛЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ФОРМУВАННІ ДОВІРИ ДО ВЛАДИ: ЄВРОПЕЙСЬКІ ПІДХОДИ ТА УКРАЇНСЬКІ РЕАЛІЇ**

У новітній парадигмі державного управління якість надання адміністративних послуг вийшла за межі суто технічної оцінки роботи публічних службовців, перетворившись на фундаментальний інструмент суспільної легітимізації влади. Взаємодія громадянина з державними інституціями під час отримання послуг формує той критичний масив

повсякденного досвіду, який є головним драйвером формування суспільної довіри. Як доводять дослідження Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD), задоволеність громадян повсякденною взаємодією з державними установами має пряму позитивну кореляцію із загальним рівнем довіри до уряду [5]. За аналітичними даними OECD, щоденна взаємодія з адміністративними органами є набагато сильнішим драйвером довіри, ніж загальні політичні декларації. У середньому лише близько 45% громадян країн-членів OECD висловлюють довіру своїм національним урядам, причому поодиноким негативним досвідом отримання навіть однієї адміністративної послуги здатний кумулятивно знизити рівень довіри до всієї системи державного управління на 20% [5]. Усвідомлюючи ці ризики втрати легітимності, провідні демократії світу зміщують фокус із механічного надання послуг на побудову цілісних екосистем прозорості та підзвітності.

Європейський підхід до сфери адміністративних послуг базується на концепції «належного врядування» (Good Governance) та Принципах публічного управління (Principles of Public Administration), розроблених програмою SIGMA. Ключовими стандартами є принцип одноразового надання даних (Once-only principle) та абсолютна прозорість системних логів доступу до персональної інформації громадян. Наприклад, у цифровій архітектурі Естонії понад 99% державних послуг надаються онлайн, але визначальним є те, що кожен громадянин може у будь-який час відстежувати, які посадовці та на яких підставах переглядали його персональні дані. Це створює дієві інструменти демократичного контролю, а не обмежується лише користувацьким комфортом [6]. Інтеграція подібних передових практик є стратегічним орієнтиром для вітчизняної системи публічного адміністрування, проте процес її модернізації обтяжений глибокими інституційними протиріччями.

В Україні трансформація сфери публічних послуг відбувається в умовах безпрецедентних викликів. Загальна динаміка інституційної довіри демонструє глибокий розрив між ставленням населення до силових/оборонних інститутів та цивільного державного апарату. За даними опитувань Київського міжнародного

інституту соціології, абсолютну довіру зберігають Збройні Сили України (94%), СБУ (51%) та волонтерські організації (79%). Водночас довіра до державного апарату становить лише 10–15% (при рівні недовіри близько 75%), а судам і прокуратурі не довіряють 62–64% опитаних [1].

Схожі макротенденції недовіри до чиновників фіксують і дослідження Центру Разумкова, де загальний рівень довіри до держінституцій становить лише 28%. На тлі цього критичного рівня недовіри до абстрактного «чиновника», сфера адміністративних послуг через Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) та портал «Дія» відіграє роль ключового соціального стабілізатора. Соціологічні дослідження фіксують високий рівень довіри саме до мережі ЦНАП, який сягає 67% [3].

За результатами офіційного масштабного моніторингу (на основі понад 110 тис. відгуків), загальний процес обслуговування відвідувачів у ЦНАП отримує 98,6% позитивних оцінок, а інтегральна оцінка якості послуг сягає 98,1% [4]. Сформований у мирний час потужний кредит суспільної довіри до сервісної інфраструктури став тим критичним ресурсом, який допоміг державі втримати керованість у найскладніший період екзистенційної загрози.

Як зазначають вітчизняні дослідники, в умовах воєнного стану саме сфера надання адміністративних послуг продемонструвала високу інституційну стійкість та здатність до адаптації. Завдяки урядовим рішенням щодо екстериторіальності надання послуг, відкритості та швидкому впровадженню додаткових цифрових сервісів, держава змогла оперативнo відреагувати на безпрецедентні виклики та нові потреби громадян (зокрема ВПО), зберігши довіру населення. Цифровий трек в Україні також розвивається швидкими темпами, адже екосистема «Дія» налічує понад 20 мільйонів користувачів. Водночас довіра до цифрових сервісів залишається неоднорідною: попри визнання зручності функціоналу (58%), лише 37% громадян переконані в абсолютній конфіденційності та захищеності своїх персональних даних [2].

Отже, українська сервісна модель демонструє передові результати у швидкості та інноваційності, однак потребує посилення інституційних та

правових гарантій безпеки. Системна цифровізація без паралельного розгортання надійних механізмів транспарентності не здатна автоматично гарантувати безповоротне зростання суспільної довіри.

Узагальнюючи проведені дослідження, ми пропонуємо такі стратегічні кроки для модернізації української системи адміністративних послуг та зміцнення довіри до влади: 1) в інституційній площині – повноцінне і всеохопне розгортання норм та принципів Закону України «Про адміністративну процедуру», а також створення незалежного органу моніторингу та аудиту якості надання адміністративних послуг; 2) у технологічній площині – імперативне нормативно-технічне впровадження інструментів абсолютної транспарентності логів доступу до персональної інформації громадян у межах усіх діючих державних реєстрів, спираючись на провідні європейські практики; 3) у комунікаційній площині – переорієнтація державної комунікаційної стратегії на широке роз'яснення населенню стандартів безпеки, кіберзахищеності та юридичної надійності цифрової інфраструктури, а не лише акцентування на швидкості обслуговування. Комплексна реалізація цих завдань дозволить трансформувати здобуту в екстремальних умовах воєнного стану сервісну оперативність у довгострокову та стійку легітимність усього державного апарату, що є базовою передумовою успішної європейської інтеграції України.

#### **Використана література**

1. Грушецький А. Довіра суспільним інституціям у 2021–2025 роках. *Київський міжнародний інститут соціології* : веб-сайт. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1578> (дата звернення: 18.05.2026).

2. Іжа М. М., Курносенко Л. В. Публічне управління в умовах викликів воєнного стану. *Public Administration and Regional Development*. 2023. № 19. С. 11–30. <https://doi.org/10.34132/pard2023.19.01>.

3. Оцінка ситуації в країні, довіра до соціальних інститутів : результати загальнонаціонального опитування. *Центр Разумкова* : веб-сайт. URL: <https://surl.li/phzlah> (дата звернення: 18.05.2026).

4. Як змінюється сервіс у ЦНАПах: результати оцінки якості за перше півріччя 2025 року. *Міністерство цифрової трансформації України* : веб-сайт. URL: <https://surl.li/jhbbdo> (дата звернення: 18.05.2026).

5. OECD. *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*. OECD iLibrary. 2024. Retrieved from <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>

6. SIGMA. *Principles of Public Administration and Assessment Methodology*. 2023. Retrieved from [https://www.sigmaweb.org/en/publications/the-principles-of-public-administration\\_7f5ec453-en.html](https://www.sigmaweb.org/en/publications/the-principles-of-public-administration_7f5ec453-en.html)

**Olena Trokhymets** – DrSc., Professor, Professor at the Marketing and Management Department, Katowice Business University, Katowice, Poland

**Beata Barszczowska** – PhD, Associated Professor at the Marketing and Management Department Katowice Business University, Katowice, Poland

## **MODERN DIGITAL GOVERNANCE TOOLS IN THE PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM: THE EXPERIENCE OF EU COUNTRIES**

At the current stage of public administration development, we are witnessing an active digital transformation of the public sector and the implementation of innovative management approaches. In European Union countries, digital governance is viewed as one of the key tools for enhancing the efficiency of public administration, ensuring the transparency of government activities, and improving the quality of public service delivery.

In the context of globalization, the digitalization of society, and post-crisis changes, the transition from a traditional bureaucratic model of governance to a