

**ІВАНОВСЬКА А. М.,**

докторка юридичних наук, професорка,  
професорка кафедри конституційного,  
адміністративного та фінансового  
права

(Хмельницький університет управління  
та права імені Леоніда Юзькова)

**ГАВРІК Р. О.,**

кандидат юридичних наук, доцент  
професор кафедри конституційного,  
адміністративного та фінансового права  
(Хмельницький університет управління  
та права імені Леоніда Юзькова)

**ГАЛУС О. О.,**

кандидатка юридичних наук, доцентка,  
завідувачка кафедри конституційного,  
адміністративного та фінансового права  
(Хмельницький університет управління  
та права імені Леоніда Юзькова)

УДК 340.12:35.078:347.73

DOI <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2024.5.67>

**ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ПИТАННЯ ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ  
«ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ», «ЦИФРОВІЗАЦІЯ» ТА «ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ»  
ТА ЇХ РОЛЬ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ,  
ЩО НАДАЮТЬ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ**

В науковій статті проведено наукове дослідження визначення понять «діджиталізація», «цифровізація» та «цифрова трансформація», їх ролі у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги. Зазначено, що поняття «діджиталізація» у наукових джерелах визначається через категорії: діджиталізації (оцифрування інформації, що належить органу публічної адміністрації або використовується ним); цифровізації його діяльності; особливого соціального явища, соціокультурного феномену, що спричиняє послідовні цифрові трансформації, в тому числі й у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги; проникнення цифрових технологій в усі сфери діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги з метою оптимізації процесів їх надання та покращення комунікаційної взаємодії між цими органами; процесу, трансформації, змін у публічному управлінні та процесі надання адміністративних послуг, що зумовлюють більш широке використання цифрових технологій, переведення адміністративних послуг в електронний формат, мінімізацію контакту заявника з органом публічної адміністрації у адміністративних провадженнях. Поняття «діджиталізація» та «цифровізація» визначаються як схожі поняття, хоча діджиталізація є ширшим поняттям, яке включає як процес діджиталізації (оцифрування), цифрової трансформації, змін у публічному управлінні та процесі



надання адміністративних послуг, що зумовлюють більш широке використання цифрових технологій, і власне – явища більш широкого використання електронних технологій у діяльності органів публічної адміністрації, а цифровізація має вужче значення – передусім як інтеграція цифрових технологій у повсякденне життя суспільства (в цьому контексті поняття «цифровізація» та «діджиталізація» співпадають), а також як власне процес цифрової трансформації діяльності органів публічної адміністрації щодо надання ними адміністративних послуг. Адміністративно-правове регулювання цифровізації надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до положень Законів України «Про адміністративні послуги», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», а також нормативно-правових актів, якими визначені особливості створення електронних сервісів окремих органів публічної адміністрації, особливості використання електронно-комунікаційних систем у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги, цифровізація процесів подання документів для надання адміністративної послуги.

*Ключові слова:* діджиталізація; цифровізація; цифрова трансформація; орган публічної адміністрації; публічне управління; адміністративна процедура; адміністративне провадження; адміністративні послуги; особистий кабінет платника податків.

**Ivanovska A. M., Havrik R. O., Halus O. O. Theoretical and legal issues of the definition of the concepts of “digitalization”, “digitisation” and “digital transformation” and their role in the activities of public administration bodies providing administrative services**

The scientific article contains a scientific study of the definition of the concepts of “digitalization”, “digitization” and “digital transformation”, their role in the activities of public administration bodies that provide administrative services. It is noted that the concept of “digitalization” in scientific sources is defined through the categories: digitization (digitization of information owned by a public administration body or used by it); digitalization of its activities; a special social phenomenon, a socio-cultural phenomenon that causes consistent digital transformations, including in the activities of public administration bodies that provide administrative services; the penetration of digital technologies into all areas of activity of public administration bodies that provide administrative services in order to optimize the processes of their provision and improve communication interaction between these bodies; the process, transformation, changes in public administration and the process of providing administrative services that lead to a wider use of digital technologies, the transfer of administrative services to an electronic format, and the minimization of the applicant’s contact with the public administration body in administrative proceedings. The concepts of “digitalization” and “digitization” are defined as similar concepts, although digitalization is a broader concept that includes both the process of digitization (digitization), digital transformation, changes in public administration and the process of providing administrative services that lead to a wider use of digital technologies, and actually the phenomenon of a wider use of electronic technologies in the activities of public administration bodies, while digitalization has a narrower meaning - primarily as the integration of digital technologies into the everyday life of society (in this context, the concepts of “digitization” and “digitalization” coincide), as well as the actual process of digital transformation of the activities of public administration bodies in providing administrative services. Administrative and legal regulation of the digitalization of the provision of administrative services is carried out in accordance with the provisions of the Laws of Ukraine “On Administrative



Services”, “On Peculiarities of the Provision of Public (Electronic Public) Services”, as well as regulatory legal acts that determine the features of the creation of electronic services of individual public administration bodies, the features of the use of electronic communication systems in the activities of public administration bodies that provide administrative services, and the digitalization of document submission processes for the provision of administrative services.

**Key words:** *digitalization; digitization; digital transformation; public administration body; public administration; administrative procedure; administrative proceedings; administrative services; taxpayer's personal account.*

**Вступ.** Цифрова трансформація українського суспільства, діджиталізація та цифровізація у діяльності органів публічної адміністрації неможлива без впровадження елементів електронного урядування, що включає в себе можливість автоматизації надання адміністративних послуг, які переважно надаються шляхом використання інформаційно-телекомунікаційних технологій, застосування систем електронного суду та розширення елементів електронної демократії, в тому числі запровадження електронного голосування [1, с. 294]. Діджиталізація публічного управління та цифровізація діяльності органів публічної адміністрації є одними із ключових трендів сучасного розвитку публічного управління та адміністрування. Перехід від традиційних до цифрових методів у публічному управлінні забезпечує підвищення ефективності та доступності надання адміністративних послуг, прозорості у діяльності органів публічної адміністрації, особливо спочатку – в умовах глобальної пандемії Covid-19, а наразі – в умовах правового режиму воєнного стану. Зазначені фактори пришвидшили процес цифрової трансформації та переведення адміністративних послуг, що надаються органами публічної адміністрації у переважно цифровий (електронний) формат, оскільки традиційний формат – подання заяви та документів особисто або поштою, подальше вирішення питання та прийняття адміністративного акту за результатами адміністративного провадження став неможливим в умовах спочатку пандемії, а в подальшому – війни, особливо в регіонах, наближених до зони бойових дій. Діджиталізація публічного управління, цифровізація в діяльності органів публічної адміністрації не обмежилася лише впровадженням інформаційних технологій та переведення адміністративних послуг у електронний формат, вона також зумовила зміну управлінських процесів, створення нових підходів до взаємодії органів публічної адміністрації із фізичними та юридичними особами – споживачами адміністративних послуг, спрощення та пришвидшення процесу надання таких послуг. Досягнення сучасних інформаційних технологій та їх інтеграція у сферу діяльності органів публічної адміністрації створюють передумови для переосмислення традиційних підходів до надання адміністративних послуг. У цьому контексті терміни «діджиталізація», «цифровізація» та «цифрова трансформація» стають ключовими поняттями, що визначають вектори змін. Проте питання визначення понять «діджиталізація», «цифровізація», «цифрова трансформація» та форм їх прояву у сфері публічного управління залишається відкритим через багатогранність цих явищ та відсутність єдиного підходу до їх трактування. Зокрема, ці поняття нерідко використовуються як синоніми, що ускладнює розуміння специфіки їхнього впровадження в діяльність органів публічної адміністрації. У зв'язку із цим, питання наукового дослідження визначення понять «діджиталізація», «цифровізація» та «цифрова трансформація», їх ролі у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги є актуальним та потребує більш ґрунтовного дослідження.

Питання цифровізації у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги, загальні питання здійснення діджиталізації у публічному управлінні стало предметом наукових досліджень таких науковців, як А. М. Івановська, О. М. Вжешневська, О. Ю. Гусева, Ю. О. Костенко, М. С. Міхровська, Ю. М. Павлютін, Г. Ю. Разумей, В. С. Рудюк, К. В. Саван, В. Д. Сиротін, І. В. Струтинська. В той же час, наразі замало комплексних наукових досліджень тематики визначення понять «діджиталізація», «цифровізація»



та «цифрова трансформація», їх ролі у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги.

**Постановка завдання.** Метою статті є дослідження визначення понять «діджиталізація», «цифровізація» та «цифрова трансформація», їх ролі у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги.

**Результати дослідження.** Наукове дослідження слід розпочати із визначення поняття «діджиталізація», «цифровізація» та «цифрова трансформація» у доктринальних джерелах, присвячених проблемам цифрової трансформації та формування електронного урядування і цифровізації процесу надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації. Останні можемо визначити як органи публічної влади, органи та структура, що організаційно не входять до системи публічної влади, але виконують делеговані функції щодо реалізації публічних інтересів у всіх сферах життя суспільства і держави, діючи виключно в межах повноважень та в порядку, визначених законом, з метою забезпечення верховенства права, прав і свобод людини і громадянина для задоволення потреб суспільства і держави та наділяється прерогативою публічної влади [2, с. 91].

Поняття «діджиталізація» у наукових джерелах визначається через наступні категорії: а) діджиталізації (оцифрування), тобто перетворення інформації у цифрову форму, що зумовлює зміни у підходах до самого бізнесу, держави та суспільного життя загалом [3, с. 107], б) оцифрування, тобто перенесення інформації з фізичних носіїв на цифрові, переведення аналогових даних у цифровий вигляд, перетворення інформації у цифрову форму, в) цифровізації, тобто створення нового продукту в цифровій формі [4, с. 82], г) особливого соціального явища, соціокультурного феномену, що спричиняє послідовні цифрові трансформації [3, с. 107], д) проникнення цифрових технологій в усі сфери суспільної діяльності з метою оптимізації різного роду процесів та покращення комунікаційної взаємодії [5, с. 34], е) процесу, трансформації, змін у публічному управлінні та процесі надання адміністративних послуг, що зумовлюють більш широке використання цифрових технологій, переведення адміністративних послуг в електронний формат, мінімізацію контакту заявника з органом публічної адміністрації у адміністративних провадженнях. Зокрема, діджиталізація визначається: як зміни в усіх сферах суспільного життя, пов'язані з використанням цифрових технологій, та є проявом глобальної цифрової революції, як процес докорінної зміни механізмів публічного управління загалом та діяльності державних органів зокрема, що базується на впровадженні цифрових технологій у всі аспекти діяльності та призводить до прогресивного розвитку цифрових трансформацій у країні [6, с. 140-141]; як інформаційно-комунікаційний процес, що забезпечується через використання автоматизованих, інформаційних, телекомунікаційних та електронних технологій, його важливим елементом [7, с. 9]; як трансформація всіх процесів і перехід до використання нових інструментів у напрямках і сферах діяльності банків, фінансового ринку, ринку, виробництва, економіки, професій, освіти, бізнесу та суспільства [8, с. 46]. В цьому контексті, діджиталізація має близьке значення із такими поняттями як «цифровізація» та «цифрова трансформація». У науковій літературі висловлена думка про те, що усі три терміни означають процеси, що відбуваються всередині системи публічного управління, які, за допомогою цифрових технологій, призводять до суттєвих змін у цій системі. Діджиталізація – це передусім перехід від паперового документообігу до безпаперового, цифровізація – автоматизація більшості процесів у сфері публічного управління для більш зручного та швидкого спілкування між державою та громадянином, цифрова трансформація – перехід до нового рівня взаєморозуміння між державою та громадянином, де на перший план починають виходити не кількісні показники, а якісні, і де пріоритетом є не лише швидкість та доступність двостороннього їх спілкування, а саме дотримання прав, свобод та інтересів людини і громадянина [9, с. 129-130].

Отже, поняття «діджиталізація» та «цифровізація» визначаються як схожі поняття, хоча діджиталізація є ширшим поняттям, яке включає як процес діджиталізації (оцифрування), цифрової трансформації, змін у публічному управлінні та процесі надання адміністративних послуг, що зумовлюють більш широке використання цифрових технологій,



і власне – явища більш широкого використання електронних технологій у діяльності органів публічної адміністрації, а цифровізація має вужче значення – передусім як інтеграція цифрових технологій у повсякденне життя суспільства (в цьому контексті поняття «цифровізація» та «діджиталізація» співпадають), а також як процес створення та використання нових, цифрових за замовчуванням інформаційних систем у публічному управлінні, які дають змогу не лише оцифрувати й автоматизувати наявні управлінські процеси за допомогою електронних інструментів, а й визначати певні «критичні точки» управлінського процесу, співвідношення між ними та приймати рішення з їх урахуванням» [10]. Втім, останній (техніко-організаційний) варіант розуміння цифровізації знаходимо й у законодавстві, а саме у Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки, відповідно до якої цифровізація визначена як насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможливило інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір [11; 12, с. 814].

Як було зазначено на пресконференції Міністерства цифрової трансформації України «Цифрова трансформація сфери адміністративних послуг і ЦНАП: виклики та можливості» головною метою реформування системи надання адміністративних послуг в Україні є їхня стовідсоткова цифровізація, до якої буде прив'язано паперовий формат, реалізація основних напрямків державної політики з цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг у рамках реалізації напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення [13].

Загальне правове регулювання цифровізації надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до положень ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги», згідно з якою адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування; при цьому, центри надання адміністративних послуг та суб'єкти надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення забезпечують складання заяви в електронній формі, а також вимагають від заявника лише ті документи, які необхідні для надання адміністративної послуги і які не можуть бути отримані через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [14]. Більш детально особливості надання адміністративних послуг в електронній формі визначені у Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [15], а також окремими актами законодавства, якими визначені зокрема й: а) особливості створення електронних сервісів окремих органів публічної адміністрації, наприклад відповідно до ст. 42-1 Податкового кодексу України і наказу Міністерства фінансів України від 14 липня 2017 року № 637, здійснюється взаємодія податкових органів та платників податків через електронний кабінет платника податків (у формі отримання інформації (як відкритої, так і такої, що стосується лише платника податків), подання документів, в тому числі податкової звітності, сплати податків і зборів [16, с. 18]; б) особливості цифровізації діяльності щодо надання адміністративних послуг, в тому числі використання електронно-комунікаційних систем у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги, наприклад відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 12 лютого 2021 року № 79 з метою організації виконання функцій з надання адміністративних послуг соціального характеру особам, які проживають у територіальних громадах передбачено використання програмного комплексу „Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» у діяльності відповідних центрів надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування [17; 18, с. 18]; в) цифровізація процесів подання документів для надання адміністративної послуги, наприклад відповідно до наказу Міністерства фінансів України 6 червня 2017 року № 557 запроваджено подання електронної податкової звітності із використанням ІТС «Єдине вікно подання електронної звітності» [16, с. 18], відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29 березня 2024 року № 345 запроваджено можливість



проведення державної реєстрації шлюбу в електронній формі засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатка Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, в тому числі й цифровізація процесу подання заяви про державну реєстрацію шлюбу [19].

**Висновки.** Отже, на підставі проведеного наукового дослідження визначення понять «діджиталізація», «цифровізація» та «цифрова трансформація», їх ролі у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги можемо дійти висновків, що поняття «діджиталізація» та «цифровізація» визначаються як схожі поняття, хоча діджиталізація є ширшим поняттям, яке включає як процес діджиталізації (оцифрування), цифрової трансформації, змін у публічному управлінні та процесі надання адміністративних послуг, що зумовлюють більш широке використання цифрових технологій, і власне – явища більш широкого використання електронних технологій у діяльності органів публічної адміністрації, а цифровізація має вужче значення – передусім як інтеграція цифрових технологій у повсякденне життя суспільства (в цьому контексті поняття «цифровізація» та «діджиталізація» співпадають), а також як власне процес цифрової трансформації діяльності органів публічної адміністрації щодо надання ними адміністративних послуг. Адміністративно-правове регулювання цифровізації надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до положень Законів України «Про адміністративні послуги», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», а також нормативно-правових актів, якими визначені особливості створення електронних сервісів окремих органів публічної адміністрації, особливості використання електронно-комунікаційних систем у діяльності органів публічної адміністрації, що надають адміністративні послуги, цифровізація процесів подання документів для надання адміністративної послуги.

#### Список використаних джерел:

1. Гаврік Р. О. До питання про перспективи запровадження електронного голосування в Україні в контексті реалізації концепції розвитку електронної демократії та діджиталізації. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право*. 2022. № 70. С. 293-296.
2. Bukhaneych Oleksandr M., Ivanovska Alla M., Kyrylenko Vyacheslav A.. Definition of legal categories «public authority», «public administration» and «public managing» in the modern doctrine of administrative law. *Journal of the National Academy of Legal Sciences of Ukraine*, Vol. 29. No. 1. 2022. С. 84-93.
3. Саван К. В. Поняття «діджиталізація» в контексті цифрового уряду. *Актуальні проблеми політики*. 2021. Випуск 67. С. 107-111.
4. Рудюк В. С. Діджиталізація у сучасному судочинстві. *Філософські та методологічні проблеми права*. 2020. № 2 (20). С. 82-85.
5. Гусева О. Ю. Діджиталізація як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. № 1. С. 33-40.
6. Разумей Г. Ю., Разумей М. М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації держави. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 2 (25). С. 139-145.
7. Антонюк В. В. Елементи діджиталізації адміністративного судочинства України. *Діджиталізація та права людини: збірник тез Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Хмельницький, 30 березня 2021 року)*. Хмельницький : Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2021. С. 9-12.
8. Жосан Г. Стан розвитку діджиталізації в Україні. *Економічний аналіз*. 2020. №30. С. 45-56.
9. Міхровська М. Діджиталізація, діджиталізація, цифрова трансформація: зміст та особливості. *Грааль науки*. 2021. № 1. С. 128-130.
10. Сиротін В. Д. Сутність та особливості цифровізації у сфері публічного управління. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія Право, публічне управління та адміністрування*. 2023. № 8. URL: <https://reicst.com.ua/pmtl/article/view/2023-8-02-05>.



11. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 67-р. *Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.

12. Вжешневська О. М. Поняття та ознаки цифровізації як правової категорії. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 6. С. 813-815.

13. Цифрова трансформація сфери адміністративних послуг і ЦНАП: виклики та можливості. *Укрінформ*. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-presshall/3195218-cifrova-transformacia-sferi-administrativnih-poslug-i-snap-vikliki-ta-mozlivosti.html>.

14. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року. *Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

15. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15 липня 2021 року. *Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.

16. Івановська А. М. Актуальні питання здійснення цифровізації надання адміністративних послуг у сфері оподаткування в Україні: нормативно-правовий аспект. *Економіка. Фінанси. Право*. 2023. № 12. С. 15-19.

17. Про упровадження програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»: наказ Міністерства соціальної політики України від 12 лютого 2021 року № 79. *Міністерство соціальної політики України*. URL: <https://www.msp.gov.ua/documents/5947.html>.

18. Івановська А. М., Галус О. О., Рижук І. В. Організація надання адміністративних послуг соціального характеру в територіальній громаді в умовах децентралізації як гарантія конституційного права на соціальний захист. *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. № 9. С. 17-20.

19. Про реалізацію експериментального проекту щодо проведення державної реєстрації шлюбу в електронній формі: постанова Кабінету Міністрів України від 29 березня 2024 року № 345. *Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/345-2024-%D0%BF#Text>.

