

DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-36>

УДК 351: 304.2

Щербак Євген Валерійович,*аспірант кафедри економіки та публічного управління**Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського**«Харківський авіаційний інститут»,**вулиця В. Манька, 17, м. Харків, 61070, Україна**e-mail: shcherbakeugene@gmail.com <https://orcid.org/0009-0001-3292-0229>***Ковальчук Вероніка Геннадіївна,***доктор наук з державного управління, професор,**завідувач кафедри економіки та публічного управління**Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського**«Харківський авіаційний інститут»,**вулиця В. Манька, 17, м. Харків, 61070, Україна**e-mail: covveron@ukr.net <https://orcid.org/0000-0001-5321-8300>*

ПРО ОКРЕМІ АСПЕКТИ АДАПТАЦІЇ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ ЩОДО НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ ТРЕТЬОГО ВІКУ

Анотація. Проаналізовано системні принципи та міжнародний досвід залучення цифрових інструментів з метою надання публічних послуг громадянам третього віку, розглянуто особливості та унікальні характеристики, що є притаманні відповідній віковій групі у контексті ступеню використання цифрових систем та інструментів задля задоволення персональних потреб у цифрових послугах, визначено перспективу подальшого розширення меж використання цифрових продуктів громадянами третього віку, роль та місце таких цифрових систем у забезпеченні якісної двосторонньої комунікації між державою та громадянами відповідної вікової групи, окреслено шляхи залучення штучного інтелекту та подальшої модернізації цифрових систем з метою підвищення довіри до них з боку громадян третього віку, запропоновано систему рішень щодо вдосконалення та адаптації існуючих процесів в контексті розбудови цифрової держави та цифровізації всіх сфер публічного життя в Україні, а також розглянуто проєктні ситуації впровадження нових цифрових рішень на основі міжнародного досвіду у систему надання публічних послуг громадянам третього віку відповідно до психологічних особливостей таких громадян та у відповідності до національної політики з питань підвищення ефективності держави та розбудови додаткових можливостей поглибленої співпраці держави та громадянського суспільства.

Як цитувати: Щербак Є. В., Ковальчук В. Г. Про окремі аспекти адаптації міжнародного досвіду щодо надання публічних послуг громадянам третього віку. *Державне будівництво*. 2024. № 2 (36). С. 533–541. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-36>

In cites: Shcherbak, Ye.V., Kovalchuk, V.G. (2024). Key aspects of the international experience for tertiary age individuals public services. *State Formation*, no. 2 (36), 533–541. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-36> [in Ukrainian].

© Щербак Є. В., Ковальчук В. Г., 2024



This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0

Взято до уваги сучасні тенденції, що відбуваються у суспільстві під впливом поступового збільшення частки цифрових систем у наданні послуг у приватному та публічному секторах та реструктуризацію балансів на користь збільшення частки цифрової роботи як механізму надання сервісів та послуг як рефлексію громад на світову епідемію коронавірусної інфекції, пост-коронавірусний період, повномасштабне вторгнення в Україну, а також низку інших процесів, що прямо або безпосередньо впливають на феномен цифрового прискорення. Проаналізовано закордонний досвід використання цифрових систем у публічному управлінні. Запропоновано окремі підходи та рішення щодо їхньої адаптації в умовах публічного управління України.

Ключові слова: *штучний інтелект, публічні послуги, громадяни третього віку, громадянське суспільство, підвищення ефективності, психологічні особливості, цифрова держава.*

Постановка проблеми. Сучасний постіндустріальний світ вимагає доступних надійних рішень у наданні публічних послуг громадянам третього віку, що становлять значний відсоток населення країни. Оскільки становлення громадян третього віку відбувалося в так звану доцифрову епоху, високий відсоток з них володіє цифровими технологіями на рівні, що обмежує повноцінне використання цифрових систем, у тому числі з метою задоволення персональних потреб на публічні послуги тощо. Цифрові системи мають тенденцію до спрощення використання свого функціоналу та модернізуються розробниками у відповідності до потреб окремих груп. Відповідні тенденції спостерігаються у міжнародному досвіді й у контексті адаптації таких систем до психологічних та інших особливостей громадян третього віку у розумінні глобального світового феномену, однак потребують якісної локалізації у відповідності до місцевих умов українського суспільства. Впровадження цифрових публічних послуг в Україні потребує розуміння цієї потреби, опору на ефективний міжнародний досвід та забезпечення ефективних версій кожної цифрової послуги у відповідності до інтересів громадян третього віку, із гарантуванням захисту їхнього права на рівність під час використання цифрових продуктів, поваги до особистої гідності та особливостей, що становлять архітектуру індивідуальності представників таких вікових груп, врахування культурних, освітніх, інформаційних потреб та вироблення найсприятливішого формату надання публічних послуг у цифровий спосіб, стимулювання застосування відповідних тенденцій у приватному секторі тощо.

Аналіз останніх досліджень та публікацій надає змістовний інформаційний пласт знань щодо сучасних тенденцій залучення цифрових систем у сталу практику надання публічних послуг громадянам третього віку в міжнародній практиці в контексті розбудови цифрових держав, пропонуючи практики відповідного міжнародного досвіду як стартові задля утворення належного підґрунтя для розвитку публічного управління в Україні у співпраці з цифровими системами, у тому числі керованими штучними інтелектом або його похідними продуктами.

Мета статті – окреслити організаційні та культурно-ментальні передумови щодо розбудови цифрової архітектури надання публічних послуг

громадянам третього віку на основі міжнародного досвіду, що враховує потенціал штучного інтелекту, похідних від нього цифрових систем та цифрових продуктів задля надання цифрових публічних послуг високої якості громадянам третього віку в Україні із врахуванням місцевих особливостей та рівня розвитку цифрових компетенцій відповідної вікової групи, а також моделювання механізму надання цифрових послуг громадянам третього віку в Україні, базуючись на міжнародному досвіді відповідних трансформацій.

Виклад основного матеріалу. Світові тенденції організації надання послуг свідчать про інтенсифікацію інтересу до активного залучення складних інженерних комп'ютерних систем (у тому числі, штучного інтелекту та його похідних) до процесу надання публічних послуг, адже це сприяє прискоренню надання таких послуг, зниженню собівартості надання відповідних послуг, вивільнення персоналу інституцій публічного управління задля вирішення службових та сервісних питань на творчих рівнях і з орієнтацією потенціалу цифрових систем на вирішення стандартизованих питань, де участь людини не є необхідною у разі наявності якісного алгоритму та налаштованого аудиту коректності роботи цифрових систем. Цифровізація публічних послуг є загальносвітовою тенденцією та є притаманною всім суспільствам із високим рівнем забезпечення доступу до електронних технологій та є логічним продовженням забезпечення такого доступу. Баланс частки людської праці у наданні різноманітних стандартизованих сервісів, згідно міжнародного досвіду, перманентно скорочується на користь збільшення долі цифрових систем в цьому сегменті, стимулюючи таким чином інституції до винайдення нових ролей для свого активу експертів, у тому числі сприяючи суттєвому підвищенню їхнього професійного рівня у відповідності до світових корпоративних стандартів, що є водночас посиленням їхньої конкурентоздатності на глобальному ринку праці у разі оптимізації кадрового потенціалу інституції та переорієнтацією на вирішення завдань складніших, креативніших рівнів, що дозволяє ширше та ретельніше розкрити експертний потенціал особистості, утворити середовище з унікальною експертизою та послугами [7]. Відповідний стан речей цілком вкладається у концепт розвитку постіндустріальних суспільств в умовах Четвертої промислової революції, основні принципи якої базуються на ефективній синергії людства та машинерії, де потенціал обох сторін використовується у найраціональніший спосіб та з відходом від дублювання однією складовою іншу.

Однією з рис, що є притаманною провідним демократіям світу, є побудова потреби й заохочення до співпраці громадян із державою у той чи інший спосіб, що є головною ознакою розуміння сучасними державами людино-центрованості майбутнього та творенням політики у відповідності до цих уявлень. [1]. Така політика має позитивний відгук громадян, адже вони перші є зацікавленими у розбудові комфортного суспільства рівних можливостей, усвідомлюють роль громадянської активності у процесі розбудови такого суспільства, беруть на себе чималу відповідальність за генерування такої активності, що згодом стає частиною провідної складової

системного суспільного бачення модернізації суспільства в умовах розвитку цифровізації, формують національну політику з цього питання. Така поведінка з боку громадян назустріч прагненням держави сприяє різкому збільшенню кількісних показників запитів з метою отримання певних цифрових послуг, інформації тощо, громадяни тримають перманентний зв'язок з органами влади за допомогою звернень та запитів, формуванням переходу від системи беззаперечної довіри до інституцій публічного управління до щоденного дистанційного контролю (досить умовного, звичайно) із застосуванням різноманітних підходів постійної комунікації у соціальних мережах тощо. [8]. Окреслені тенденції притаманні здебільшого цифровому поколінню, тобто громадянам, чиє дорослішання та особистісне становлення відбувалося у беззаперечному оточенні цифрових систем та інформаційно-комп'ютерного обладнання, поза наявності потенціалу яких вони не уявляють свого існування, професійного та освітнього розвитку. Водночас, суттєвий відсоток громадян України становлять люди так званого доцифрового покоління, що є обмеженими носіями цифрових компетенцій, отже національна доктрина цифровізації має враховувати цю особливість, генеруючи додаткові можливості забезпечення альтернативних способів надання публічних послуг та доступу до розвитку цифрових компетенцій коштом платників податків, що може сприйматися суспільством як витрати спільнокоштом з обмеженою ефективністю. З метою уникнення подібного тлумачення використання публічних коштів, під час впровадження цифрових рішень у систему надання публічних послуг слід мати на увазі наступне:

- цифрові послуги мають бути локалізованими у відповідності до культурних та інших особливостей суспільства, де глобальний досвід має окремо враховувати потреби громадян третього віку, адже ця група є консервативною до всього нового, отже виключно позитивним стимулюванням її до цифрового способу отримання інформації та послуг можна суттєво пришвидшити цифровізацію в цілому та знизити бюджетні видатки для генерування альтернативних позацифрових рішень зокрема;

- мають бути ретельно вивчені психологічні особливості громадян третього віку, серед яких здатність до адаптивності, гнучкість у використанні різноманітних інструментів, темперамент, характер, потреби і мотиви, стійке ставлення до себе, оточення, світу тощо як складова фрагментування цифровізаційних перетворень, уникнення надмірної стандартизації послуг, уникнення формалістичного підходу до справи, збереження та закріплення у цифрових продуктах окремих рис, притаманних громадянам третього віку, з метою підтримки високого авторитету таких цифрових рішень у їхньому середовищі;

- світовий досвід цифрових рішень для громадян третього віку має бути обов'язково локалізований у відповідності до рівня життя, світогляду, виховання та корелюватися з культурно-інформаційною політикою держави на момент локалізації. Водночас, заходи із моніторингу мають відбуватися постійно, швидко та гнучко привносячи зміни до самих продуктів та підходів

до їхньої локалізації, гарантуючи як високий, конкурентоспроможний рівень самої послуги, так й дотримання інтересів суспільства та держави у світі, що швидко змінюється [5].

Сучасні держави кожна у свій спосіб намагаються вирішити питання залучення громадян третього віку до цифрових послуг та продуктів. Так, у територіальних одиницях Республіки Корея за останні 5 років зросла кількість так званих персональних помічників при центрах надання послуг від імені держави та інших соціальних структур. Провідною функцією таких помічників є надання інформаційної, освітньої та інших форм підтримки громадян третього віку під час роботи з терміналами надання послуг, а також супроводження подання запитів та використання меню послуг у разі такого звернення з боку громадянина. Подібний метод розповсюджено й в Китайській Народній Республіці, хоча й спектр послуг, підтримка щодо яких надається асистентом є значно вужчою та менш персоніфікованою. У випадку Китаю, асистенти є частиною програми з працевлаштування вільної, але освіченої робочої сили переважно в провінції. У великих містах держава спонукає громадян третього віку до самостійного поглиблення своїх цифрових знань та навичок роботи з інформаційно-програмними комплексами самостійно протягом спеціально організованих семінарів та навчальних сесій, що неоднозначно сприймається представниками цієї вікової групи [2]. У Німеччині, наприклад, рівень цифровізації надання публічних послуг є в цілому недостатньо високим, аби говорити про цифровізацію як про глобальне всеохоплююче явище у цій країні: більшість послуг надається людським ресурсом у класичний спосіб, комунікація з реципієнтами послуг відбувається за допомоги паперового листування і лише в обмеженій кількості випадків – із використанням електронних листів, оминаючи можливості соціальних мереж та інших сучасних каналів комунікації. Подібний стан речей спостерігається у Португалії, частково – в Іспанії, Греції та Австрії. Найпоширенішими цифрові послуги є в Естонії та Фінляндії, де, втім, рівень цифрових компетенцій є досить високим серед більшості верств населення, в тому числі серед громадян третього віку, представників доцифрового покоління. Характерною особливістю цих двох систем є попереднє консультування щодо формату та механізмів отримання цифрових послуг, що становлять інтерес особи, що звертається у телефонному режимі або у формі відеоконференції у меседжері Ватсап, під час яких по-перше, надаються вичерпні відповіді на всі питання, по-друге, генерується портрет респондента та планується персоніфікований пакет послуг для нього із урахування спеціальних та інших потреб, ретельно планується повний сценарій відвідин центру надання послуг або використання потенціалу цифрових застосунків, здійснюється в режимі реального часу дистанційна інформаційна підтримка клієнта до завершення процесу отримання послуги, фіксується результат зворотного зв'язку по завершенні надання послуги, така інформація ретельно опрацьовується та, як наслідок, береться за основу під час проєктування подальших заходів та кроків з модернізації цифрових систем надання послуг та алгоритмів, якими вони користуються, а

також інкорпорується у національну політику сприяння цифровізації та розвитку можливостей цифрової держави. Звичайно, швидкому розвитку цифрових можливостей для громадян третього віку у цих країнах сприяє сукупність системних факторів – від значної суспільної підтримки відповідних процесів до прагнення раціонального використання фінансування, що надається Європейською Комісією з метою сприяння розвитку систему публічного управління та надання публічних послуг населенню [6]. Обидва фактори, тим не менш, є виразною характеристикою наявності обох типів мотивації – внутрішньої та зовнішньої – у держави як гравця, що відзначає стійке бажання ретельно підготувати сценарії реакції на значні зміни в світі, її прагнення мати дорожню карту поведінки під час визначних перетворень, стимулювання суспільного ландшафту у якості агента змін, а також повага до особливостей суспільства та його потреб, реалістична оцінка поточного стану інтересів та прагнень суспільства, його лагідна цифровізація. Торкнувшись, під час вироблення раціональної політики у контексті цифровізації взаємодії з громадянами третього віку, слід мати на увазі окремі особливості психології людей третього віку, що впливають на забезпечення ефективного впливу та повноцінної адаптації цієї вікової групи до інновацій, пов'язаних з впровадженням сучасних цифрових рішень у систему надання зокрема публічних послуг. Одна з головних психологічних особливостей людей третього віку є почуття самотності. На жаль, для цього часто є об'єктивні підстави – обмеженість спілкування, брак уваги з боку близьких, неможливість вести звичний спосіб життя тощо. Оскільки держава є арбітром стосунків між окремими соціальними групами та не створена надмірно впливати на перебіг такої взаємодії, інституції, що діють від її імені мусять ретельно та практично застосувати у виробленні національної політики з інтеграції цифрових інструментів у систему надання публічних послуг вище зазначені феномени та окремі поведінкові риси, що закладають основу для дій. Почуття самотності виникає і через різницю сприйняття процесів навколишнього світу між поколіннями – літнім людям важко знайти порозуміння з дітьми і внуками, важко орієнтуватися в їхніх інтересах та визначити свої. Стає менше друзів-ровесників, обмежується коло тих, з ким можливо поділитися своїми почуттями або знайти розуміння певних емоційних станів, що є притаманними певному поколінню. Як наслідок, розвивається почуття самотності, яке завдає людині душевну травму і цей стан впливає на ставлення особистості до суспільства та держави в цілому, генеруючи песимістичні настрої щодо дій держави та суспільства навіть якщо такі дії не обмежують права та свободи людини третього віку та не впливають негативно на можливості, що надає суспільство громадянам третього віку у широкому спектрі питань. Ще одна особливість полягає в тому, що літнім людям, як правило, важко адаптуватися до нового. Велику роль у цьому відіграє небажання розвиватися, із обмеженою внутрішньою мотивацією – «А навіщо мені це потрібно? Життя практично прожите!». Подібний стан речей не є виключною особливістю українського суспільства, а є розвиненою рисою переважної більшості суспільств

розвинених країн, що вирішують подібні питання оригінальним чином. Так, в Ізраїлі найбільш поширеною формою впливу на громадян третього віку з метою щонайглибшої адаптації є відповідні територіальні центри, функцією яких є психологічна та інформаційно-технологічна підтримка з метою якісної адаптації особистості до змін у контексті цифровізації процесів та підвищення ролі цифрових технологій у суспільстві. Сполучені Штати Америки також розвивають мережу територіальних центрів, подібних до ізраїльських, однак пропонують й персоніфіковані адаптаційні програми, що дозволяють отримувати відповідні знання поза необхідністю відвідувати відповідні установи особисто, у дистанційний спосіб. Цей комбінований метод сприймається як найбільш доцільний для впровадження в Україні, адже географічна віддаленість центрів обслуговування громадян, особливо у сільській місцевості, є базовим фактором, що слід врахувати під час реалізації тих чи інших аспектів загальнодержавної програми з підтримки громадян третього віку в епоху цифровізаційних перетворень [4].

Окрім окреслених вище методів та підходів, що становлять провідну основу успішної інтеграції громадян третього віку до співпраці з державою та суспільством у контексті цифровізації, слід звернути увагу на обов'язкову поведінкову стратегію, що є здатною забезпечити успіх на шляху сприяння генерування мотивації громадян третього віку до вивчення та адаптації цифрових інструментів до задоволення власних потреб у публічних та інших послугах, що надаються від імені держави: не дозволяти літній людині замикатися в собі, але в той же час уникати нав'язування нової інформації чи надання її у спосіб, що протирічить віковій психології особистості, вплинути таким чином, аби відповідна фізична особа знайшла для себе цікаве заняття, що не асоціюється зі стресовою активністю та підтримує інтерес до саморозвитку у комбінації зі стимулюванням до здорового способу життя, проведенням часу на свіжому повітрі та униканням сидіння в чотирьох стінах тощо [3].

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямку. Сучасний світ вимагає доступних комплексних рішень у контексті надання публічних послуг громадянам третього віку. Враховуючи особливості становлення громадян третього віку в доцифрову епоху, значний відсоток з них володіє цифровими технологіями на обмеженому рівні. Сучасні цифрові системи у міжнародному досвіді є носіями спрощення підтримки ефективної взаємодії між громадянами та державою та розвиваються у відповідності до персоніфікованих потреб окремих соціо-вікових груп. Оскільки демократична держава є виключно арбітром стосунків між соціальними групами, в контексті розвитку національної політики з надання цифрових послуг населенню має сенс враховувати окремі психологічні та поведінкові риси, що є основою функціонування окремих соціальних груп, наприклад, спільноти громадян третього віку. Підтримка окремих балансів, а також враховування низки особливостей поведінки відповідної соціо-вікової групи є гарантованим фундаментом для забезпечення високого авторитету держави під час здійснення заходів, що корелюються з національною

доктриною розвитку цифрової держави та надання публічних послуг громадян певних груп у цифровий спосіб, що спирається на взірцеві моделі міжнародного досвіду розвинених демократичних країн.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бей В. К., Шифріна Н. І. Цифрові трансформації у системі публічного управління. *Вісник економіки транспорту*. 2022. № 3. С. 57–63.
2. Бегей І. П. Використання досвіду розвинених демократій для визначення особливостей реформування публічного управління на районному та регіональному рівнях. *Аспекти публічного управління*. 2022. № 19. С. 16–22.
3. Бережний В. О. Сучасні концепції публічного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. № 42. С. 31–38.
4. Грицяк І. А. Публічне управління в Україні: становлення за європейськими стандартами. *Вісник Академії митної служби України. Державне управління*. 2020. № 6. С. 5–11.
5. Дракер П. Постіндустріальне суспільство. *Нова індустріалізація. Антологія*. Варшава: Sposrod, 2020. С. 70–98.
6. Кагановська Т. Є. Зміст доктринальних підходів в адміністративному праві щодо визначення сутності публічного управління. *Форум права*. 2012. № 4. С. 411–421.
7. Колесніченко І. М. Розвиток цифрового урядування в Україні: інституціональний аспект. *Бізнес Інформ*. 2021. № 12. С. 52–57.
8. Концепція розвитку цифрового урядування в Україні / О. Баранов, М. Демкова, С. Дзюба, А. Єфанов, І. Жилияєв, Е. Клепеч, Ю. Місников, О. Арво, Т. В. Попова, І. А. Рубан, А. І. Семенченко, С. А. Чукут : за заг.ред. А. І. Семенченко, 2019. 16 с.

Стаття надійшла до редакції 18.09.2024 р.

Стаття рекомендована до друку 25.10.2024 р.

Shcherbak Ye. V.,

Postgraduate Student of the Department of Economics and Public Administration,
National Aerospace University «Kharkiv Aviation Institute»,
17 V. Manka street, Kharkiv, 61070, Ukraine
e-mail: shcherbakeugene@gmail.com <https://orcid.org/0009-0001-3292-0229>

Kovalchuk V. G.,

Doctor of Sciences in Public Administration, Professor,
Head of Economics and Public Administration Department,
National Aerospace University «Kharkiv Aviation Institute»,
17 V. Manka street, Kharkiv, 61070, Ukraine
e-mail: covveron@ukr.net <https://orcid.org/0000-0001-5321-8300>

KEY ASPECTS OF THE INTERNATIONAL EXPERIENCE FOR TETIARY AGE INDIVIDUALS PUBLIC SERVICES

Annotation. The article analyzes the systemic principles and international experience of involving digital tools in order to provide public services to citizens of the third age, considers the features and unique characteristics inherent in the relevant age group in the context of the degree of use of digital systems and tools to meet personal needs in digital services, determines the prospects for further expanding the boundaries of the use of digital products by citizens of the third age, the role and place of such digital systems in ensuring high-quality two-way communication between the state and citizens of the relevant age group, outlines ways to involve artificial intelligence and further

modernization of digital systems in order to increase trust in them on the part of citizens of the third age, proposes a system of solutions for improving and adapting existing processes in the context of building a digital state and digitalization of all spheres of public life in Ukraine, and also considers project situations for implementing new digital solutions in the system of providing public services to citizens of the third age in accordance with the psychological characteristics of such citizens and in accordance with the national policy on increasing the efficiency of the state and developing additional opportunities for in-depth cooperation between the state and citizens of the third age group. civil society. The article takes into account current trends occurring in society under the influence of a gradual increase in the share of digital systems in the provision of services in the private and public sectors and the restructuring of balances in favor of an increase in the share of digital work as a mechanism for providing services and services as a reflection of communities on the global epidemic of coronavirus infection, the post-coronavirus period, the full-scale invasion of Ukraine, as well as a number of other processes that directly or indirectly affect the phenomenon of digital acceleration. Foreign experience of the digital systems intergation into public administration is analyzed. Certain approaches and solutions for their adaptation in the conditions of public administration in Ukraine are proposed.

Keywords: *artificial intelligence, public services, senior citizens, civil society, efficiency improvement, psychological features, digital state.*

REFERENCES

1. Bey, V.K., Shifrina, N.I. (2022). Digital transformations in the public administration system. *Bulletin of Transport Economics*, no. 3, 57–63. [in Ukraine].
2. Begey, I.P. (2022). Using the experience of developed democracies to determine the features of public administration reform at the district and regional levels. *Aspects of public administration*, no. 19, 16–22. [in Ukraine].
3. Berezhny, V.O. (2021). Modern concepts of public administration. *Current problems of public administration*, no. 42, 31–38. [in Ukraine].
4. Hrytsiak, I.A. (2020). Public administration in Ukraine: formation according to European standards. Bulletin of the Academy of the Customs Service of Ukraine. *Public administration*, no. 6, 5–11. [in Ukraine].
5. Drucker, P. (2020). Post-industrial society. *New industrialization. Anthology*, 70–98. Warsaw: Sposrod.
6. Kaganovska, T.Ye. (2012). The content of doctrinal approaches in administrative law regarding the definition of the essence of public administration. *Forum of Law*, no. 4, 411–421. [in Ukraine].
7. Kolesnichenko, I.M. (2021). Development of digital governance in Ukraine: institutional aspect. *Business Inform*, no. 12, 52–57. [in Ukraine].
8. Baranov, O., Demkova, M., Dzyuba, S., Yefanov, A., Zhilyaev, I., Klepets, E., Misnikov, Yu., Arvo, O., Popova, T., Ruban, I., Semenchenko, A., Chukut, S. (2019). Concept of development of digital governance in Ukraine. [in Ukraine].

The article was received by the editors 18.09.2024.

The article is recommended for printing 25.10.2024.