

КУПРІЙЧУК Василь,

доктор наук з державного управління, професор,
професор кафедри права та публічного управління,
керівник Центру дослідження публічного
управління у соціальній і гуманітарній сфері
Житомирського державного університету імені
Івана Франка, Україна

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7229-1749>

E-mail: kvm1968@ukr.net

ПІНЬКЕВИЧ Владислав,

аспірант кафедри права та публічного управління
Житомирського державного університету імені
Івана Франка, Україна

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-5647-0128>

E-mail: kvm1968@ukr.net

ЦИФРОВА ГРАМОТНІСТЬ ГРОМАДЯН ЯК ЧИННИК ТРАНСФОРМАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ З ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Анотація. У статті досліджено цифрову грамотність громадян як один із ключових чинників трансформації взаємодії з державою у сфері соціальних послуг в умовах цифровізації публічного управління. Обґрунтовано, що розвиток електронних сервісів, цифрових платформ, реєстрів та інструментів електронної взаємодії створює нові можливості для підвищення доступності, адресності та прозорості соціальної підтримки населення. Водночас цифрова трансформація соціальної сфери супроводжується ризиками цифрового розриву та цифрового відчуження, що обмежують можливості окремих категорій громадян користуватися електронними послугами та реалізовувати свої соціальні права. Проаналізовано наукові підходи до розуміння цифрової інклюзії, цифрового виключення та цифрової грамотності. Встановлено, що

цифрова інклюзія у сфері публічного управління має розглядатися як комплексне явище, що поєднує цифрову доступність, цифрову грамотність і цифрове прийняття цифрових сервісів. Доведено, що саме рівень цифрової грамотності визначає реальну здатність громадян користуватися електронними соціальними послугами, проходити цифрову ідентифікацію, отримувати інформацію про соціальну підтримку, подавати онлайн-заяви та взаємодіяти з органами публічної влади через цифрові канали комунікації. Особливу увагу приділено аналізу механізмів публічного управління розвитком цифрових компетентностей громадян в Україні. Досліджено нормативно-правові засади формування цифрових компетентностей, функціонування платформи «Дія. Освіта», впровадження Рамки цифрової компетентності громадян України, розвиток мережі хабів цифрової освіти та моніторинг рівня цифрових навичок населення. Обґрунтовано необхідність поєднання цифровізації соціальних послуг із заходами щодо розвитку цифрової грамотності населення. Підкреслено важливість реалізації принципу «digital-first, but not digital-only», який передбачає пріоритетність цифрових каналів надання послуг за одночасного збереження альтернативних форм взаємодії для громадян, які не мають достатнього рівня цифрових компетентностей.

Ключові слова: цифрова грамотність громадян, цифрова інклюзія, цифрове виключення, публічне управління, соціальна сфера, соціальні послуги, цифровізація.

Вступ. В умовах інформаційного суспільства всі сфери життєдіяльності суспільства тією чи іншою мірою зазнали змін у результаті впливу інформатизації. Сучасна модернізація соціальної сфери в Україні тісно пов'язана з цифровою трансформацією публічного управління. Впровадження електронних сервісів, зокрема порталу та застосунку «Дія», електронних кабінетів Пенсійного фонду України, соціальних веб-платформ і реєстрів, створює умови для спрощення доступу громадян до соціальних послуг,

підвищення прозорості процедур і посилення адресності соціальної підтримки.

Водночас цифровізація соціальної сфери виявляє суттєве системне протиріччя: держава активно переводить соціальні послуги в електронний формат, однак значна частина їхніх отримувачів не має достатнього рівня цифрової грамотності, що унеможливорює або ускладнює самостійне користування такими сервісами. Ця проблема, перш за все, може бути пов'язана з наявністю когнітивних і/чи технологічних бар'єрів. Досить часто громадяни, володіючи лише базовими цифровими навичками, не здатні самостійно пройти електронну ідентифікацію, скористатися BankID чи кваліфікованим електронним підписом, заповнити онлайн-заяву або перевірити статус звернення. Додатковим чинником виступає інфраструктурна нерівність, пов'язана з нерівномірним доступом до стабільного інтернету, сучасних цифрових пристроїв і консультаційної підтримки.

У цих умовах змінюється роль органів публічної влади, органів місцевого самоврядування, ЦНАПів та установ соціального захисту. Вони досить часто виконують функцію посередників між громадянином і цифровою державою, компенсуючи недостатній рівень цифрової спроможності населення.

Постає науково-практична проблема адаптації механізмів публічного управління соціальною сферою до умов, за яких розвиток цифрових сервісів має супроводжуватися підвищенням цифрової грамотності громадян. Цифрова грамотність є тим інструментом, який дозволяє реалізувати інформаційно-комунікаційну спроможність громадянина в соціальній сфері. Без такого підходу цифровізація може спровокувати цифровий розрив у доступності цифрових послуг для всіх громадян або цифрове відчуження, коли соціальні послуги формально доступні онлайн, але фактично залишаються недосяжними для частини населення.

Таким чином, цифрова грамотність громадян має розглядатися не лише як індивідуальна компетентність особи, а як важливий об'єкт публічного

управління, оскільки її розвиток є необхідною умовою забезпечення доступності, інклюзивності та справедливості соціальних послуг в умовах цифрової трансформації соціальної сфери.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз сучасних наукових публікацій свідчить, що проблематика цифрової інклюзії, цифрового розриву та цифрової грамотності поступово зміщується від вузького розуміння як доступу до інтернету та використання ІКТ (С. Беккер, М. Крендалл, К. Ковард, Р. Сірс, Р. Карлі, К. Хасбарген, М. А. Болл [19]) до ширшого бачення – здатності громадян повноцінно брати участь у суспільному житті, отримувати публічні послуги та реалізовувати свої права в цифровому середовищі. Проблема цифрової інклюзії вивчалася З. Бурик [1], Т. Васильєвою та П. Костецьким [2], В. Єгоровим [7], О. Криклій [10], Н. Федірко [17] та ін. Більшість дослідників (С. Ващенко [3], Л. Матвейчук та П. Польовий [11], О. Матохнюк [12], В. Фостікова [18] та ін.) у своїх роботах зосереджуються на засадах і механізмах формування інформаційної (цифрової) компетентності публічних службовців. Проте значно меншою мірою дослідженим є питання формування цифрової грамотності громадян як учасників взаємодії з органами публічної влади в умовах цифровізації. Так, Н. Новіченко зробила спробу пошуку рамок взаємозв'язку цифрових компетентностей громадян та публічних службовців [14], І. Жиляєв та А. Семенченко – формування державної політики розвитку цифрової грамотності публічних службовців та громадян України [8]. Проте проблема розвитку цифрової грамотності як одного з ключових чинників трансформації взаємодії між державою та громадянами у сфері соціальних послуг потребує детального вивчення.

Формулювання завдання дослідження. Метою статті є теоретико-прикладне обґрунтування цифрової грамотності громадян як важливої передумови ефективної трансформації взаємодії з органами публічної влади у сфері соціальних послуг, а також визначення публічно-управлінських

механізмів, здатних забезпечити цифрову інклюзію, мінімізувати ризики цифрового відчуження та підвищити реальну доступність соціальної підтримки в умовах цифровізації.

Виклад основного матеріалу дослідження. У документах ООН цифрова інклюзія визначається як «рівний, змістовний та безпечний доступ до використання, управління та проектування цифрових технологій, послуг та пов'язаних з ними можливостей для всіх, скрізь» [21]. Тобто цифрова інклюзія повинна бути спрямована на справедливе включення всіх без винятку громадян у процеси взаємодії з органами публічної влади.

В основі сучасної цифрової інклюзії, за визначенням З. Бурик, лежить рівність можливостей доступу до цифрових технологій, електронних послуг та інформаційних ресурсів, незалежно від соціального стану, віку, освіти, доходу чи місця проживання [1, с. 16]. З одного боку, цифрова інклюзія виступає результатом розвитку публічного управління, оскільки відображає зміни у взаємодії між владою та громадянами. Поширення електронних сервісів поступово перетворює цифрові канали комунікації на основний механізм доступу населення до публічних послуг, а можливість користування цифровими інструментами стає важливою передумовою реалізації соціальних прав і свобод. У цьому контексті цифрова інклюзія характеризує ступінь залучення громадян до процесів отримання послуг та взаємодії з публічними інституціями. З іншого боку, цифрова інклюзія є об'єктом державного управління, оскільки її забезпечення потребує цілеспрямованого управлінського впливу органів державної влади. Йдеться про формування цифрової інфраструктури, розвиток електронних сервісів, впровадження програм цифрової освіти, моніторинг цифрового розриву та усунення адміністративних бар'єрів у доступі до електронних послуг. Саме через відповідні механізми публічної політики створюються умови для рівноправної участі громадян у цифровому середовищі.

Фінський експерт Е. Нгуєн визначає, що цифрова інклюзія є формою соціальної інклюзії в цифрову епоху, яка дозволяє всім особам та соціальним групам, включаючи неблагополучні, використовувати цифрові технології та взаємодіяти з ними, а також отримувати пов'язані з ними освітні, економічні та соціальні можливості. Натомість цифрова ексклюзія, або цифрове виключення позбавляє вищезгаданих можливостей, доступних завдяки цифровим технологіям [22, р. 267].

Важливими складовими цифрової інклюзії є доступність цифрової інфраструктури, фінансова доступність цифрових послуг, цифрова та інформаційна грамотність населення і можливість активної участі громадян у цифровому середовищі. Відсутність однієї або кількох складових призводить до цифрового виключення, що ускладнює доступ громадян до публічних послуг і поглиблює соціальну нерівність в умовах цифрової трансформації суспільства.

Дослідження в різних країнах засвідчують, що цифрово виключеними особами та групами частіше є люди похилого віку, ті, хто має низький рівень доходу, низький рівень освіти, проживає у сільській місцевості або є особами з інвалідністю [20]. Щодо України, то тут особливою групою в реаліях повномасштабної війни є внутрішньо переміщені особи. Як зауважує в своєму дослідженні А. Мустафаєв, попри загальний високий рівень цифрової активності ВПО, у їх структурі найбільш вразливі групи населення – люди похилого віку, особи з інвалідністю, мешканці прифронтових територій – залишаються частково виключеними з цифрового середовища [13, с. 32].

Практична реалізація концепції цифрової інклюзії в публічному управлінні передбачає усунення бар'єрів, що перешкоджають повноцінній участі населення в цифровому середовищі. Саме наявність таких бар'єрів формує цифровий розрив, який проявляється у нерівності доступу до цифрових ресурсів, навичок і послуг між різними групами населення. Ця нерівність, на думку В. Єгорова,

пов'язана не лише з економічною нерівністю, а й з обмеженим доступом до освіти та технологічної інфраструктури [7, с. 21].

Цифрова інклюзія у сфері публічного управління не зводиться лише до технічного доступу до електронних сервісів. Вона формується на перетині таких трьох вимірів:

- цифрова доступність, що забезпечує можливість користування технологіями;
- цифрова грамотність, яка визначає здатність громадян ефективно працювати з інформацією та цифровими інструментами;
- цифрове прийняття, що відображає довіру, мотивацію та готовність особи використовувати цифрові сервіси для реалізації своїх прав і потреб.

Згідно концепції Е. Нгуєна, цифрова інклюзія загалом визнається протилежністю цифровій нерівності та посилюється цифровою грамотністю. Стан цифрової інклюзії в суспільстві визначається взаємодією цифрової нерівності та цифрової грамотності [22, р. 267].

Поняття цифрової грамотності як здатності людини використовувати цифрові технології в сучасному цифровому суспільстві визначено в Положенні про Єдиний державний веб-портал цифрової освіти «Дія. Цифрова освіта», затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 10 березня 2021 р. № 184. До переліку основних завдань платформи включено забезпечення цифрової грамотності людей усіх вікових категорій та забезпечення проведення тестування, зокрема тестування рівня цифрової грамотності (цифрограм) [16].

Наразі платформа «Дія.Цифрова освіта» є важливим інструментом публічного управління у сфері формування цифрових компетентностей населення [4]. Через освітні серіали, навчальні матеріали та тести на цифрову грамотність вона створює можливості для самонавчання громадян. Водночас інструмент «Цифрограм» дає змогу оцінити рівень цифрової грамотності за

завданнями, розробленими на основі європейської моделі DigComp 2.2 та адаптованими до українського контексту.

У сфері соціальних послуг здатність людини використовувати цифрові технології проявляється через її спроможність знаходити інформацію про доступні види соціальної підтримки, розуміти умови їх отримання, користуватися електронними кабінетами та порталами, проходити цифрову ідентифікацію, подавати онлайн-заяви, завантажувати необхідні документи, відстежувати статус звернення та отримувати результат послуги через електронні канали комунікації.

Підвищення рівня цифрової грамотності населення є одним із завдань публічного управління, визначених Концепцією розвитку цифрових компетентностей громадян України від 3 березня 2021 року [9].

Серед помітних на сьогодні результатів реалізації публічної політики у сфері розвитку цифрових компетентностей стало оприлюднення Рамки цифрової компетентності громадян України, на основі європейської концептуально-еталонної моделі цифрових компетентностей для громадян DigComp 2.2 [15]. Її практичне значення полягає в тому, що вона створює узагальнену модель цифрових умінь, необхідних людині для повноцінної участі в сучасному цифровому суспільстві та взаємодії з електронними сервісами держави. У контексті публічного управління соціальною сферою така рамка може розглядатися як методологічна основа для розроблення навчальних програм, інформаційних кампаній і механізмів цифрової підтримки громадян, які користуються соціальними послугами.

Водночас сама наявність Рамки цифрової компетентності не забезпечує автоматичного підвищення цифрової грамотності населення. Її практична управлінська цінність залежить від того, наскільки відповідні підходи будуть інтегровані у діяльність ЦНАПів, органів соціального захисту населення, закладів освіти, місцевих програм цифрової інклюзії та професійної підготовки

працівників публічної сфери. Особливо важливо, щоб положення Рамки застосовувалися не лише у загальних освітніх ініціативах, а й у роботі з вразливими групами населення, для яких, у першу чергу, недостатній рівень цифрових навичок може ставати бар'єром у доступі до соціальної підтримки.

Важливим механізмом публічного управління розвитком цифрової інклюзії є моніторинг розвитку цифрових навичок та цифрових компетентностей у суспільстві України. Моніторинг цифрових навичок виконує низку функцій, зокрема:

- діагностичну – визначення фактичного рівня цифрової грамотності населення;
- аналітичну – виявлення нерівностей між різними соціальними групами й регіонами;
- прогностичну – передбачення ризиків цифрового виключення при подальшій діджиталізації соціальних послуг;
- коригувальну – уможливлення адаптування управлінських рішень, навчальних програм, консультаційної підтримки та каналів надання соціальних послуг відповідно до реальних потреб громадян.

Важливим механізмом розвитку цифрової грамотності громадян є формування мережі хабів цифрової освіти. Ще на етапі схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей громадян України Міністерство цифрової трансформації України повідомляло про створення мережі з двох тисяч офлайн-хабів цифрової освіти та плани долучення ще чотирьох тисяч хабів. У 2025 р. на платформі Дія. Освіта запрацювала оновлена інтерактивна мапа хабів цифрової освіти, які визначаються як безоплатні офлайн-простори для отримання допомоги у використанні електронних сервісів і розвитку цифрових навичок, що посилило доступність інформації про такі простори та створило додаткові умови для розвитку цифрової інклюзії населення.

Протягом останніх років в Україні в межах екосистеми Дія.Освіта проводяться загальнонаціональні дослідження цифрової грамотності. За результатами дослідження «Цифрова грамотність населення України» 2023 року, цифрові навички різних рівнів мали майже 89 % дорослого населення віком 18–70 років, що на 4 % більше порівняно з 2019 роком. Більше 44 % виявили бажання покращити рівень цифрових навичок. Варто також відмітити, що навичками вирішення життєвих проблем, до яких входить отримання соціальних послуг, володіли близько 56 % [5]. Проте, на нашу думку, важливим є не лише сам факт наявності цифрових навичок, а їхній рівень: частина населення все ще перебувала нижче базового рівня цифрової грамотності, що зберігає ризики цифрового виключення при користуванні складними електронними послугами.

Дослідження цифрової та ІІІ-грамотності в Україні 2025 року демонструє подальшу позитивну динаміку. За його результатами, 96 % українців мають цифрові навички, а рівень цифрової грамотності за шість років зріс на 10,5 % [6]. Водночас у дослідженні 2025 року помітно розширився аналітичний фокус: поряд із традиційними цифровими навичками оцінювалася також готовність населення до використання інструментів штучного інтелекту, питання безпеки, сприйняття нових цифрових технологій. Це свідчить про поступовий перехід від оцінювання цифрової грамотності як набору базових користувацьких умінь до її розуміння як комплексної спроможності громадян діяти в умовах ускладнення цифрового середовища.

Водночас позитивна динаміка загальних показників не усуває проблеми цифрової нерівності. Для соціальної сфери вирішальним є не лише те, чи має громадянин певні цифрові навички загалом, а чи достатньо цих навичок для самостійного отримання соціальної послуги. Неспроможність пройти електронну ідентифікацію, скористатися BankID чи кваліфікованим електронним підписом, заповнити онлайн-заяву, завантажити документи або

перевірити статус звернення є свідченням того, що між формальною наявністю цифрових навичок і реальною спроможністю користуватися електронними соціальними послугами може зберігатися суттєвий розрив.

У процесі цифрової трансформації соціальної сфери особливого значення набуває принцип «digital-first, but not digital-only», який передбачає пріоритетність цифрових каналів надання послуг, але не допускає їх перетворення на єдиний спосіб взаємодії громадянина з державою. До нецифрових альтернативних каналів, які обов'язково мають продовжувати функціонувати в Україні, особливо в умовах воєнного стану та повоєнного відновлення, належать особистий прийом у ЦНАПах, відділеннях ПФУ, телефонні консультації, мобільні адміністративні послуги, підтримка на рівні територіальних громад, а також можливість використання паперового або змішаного формату для окремих категорій громадян тощо.

У контексті публічного управління соціальною сферою принцип «digital-first, but not digital-only» має важливе інклюзивне значення, оскільки отримувачами соціальної підтримки часто є групи населення з різним рівнем цифрової грамотності, доступу до інтернету, технічних засобів і здатності самостійно користуватися електронними сервісами.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Проведене дослідження дає підстави стверджувати, що цифрова грамотність громадян є важливою передумовою ефективної трансформації взаємодії між державою та громадянами у сфері соціальних послуг в умовах цифровізації. Вона визначає не лише здатність особи користуватися цифровими технологіями, а й її реальну спроможність отримувати соціальну підтримку через електронні сервіси, орієнтуватися в адміністративних процедурах, проходити цифрову ідентифікацію та реалізовувати власні соціальні права. Цифрова інклюзія у сфері публічного управління соціальними послугами має розглядатися як комплексне явище, що

охоплює цифрову доступність, цифрову грамотність і цифрове прийняття. Відсутність хоча б одного з цих компонентів може призводити до цифрового розриву та цифрового відчуження, коли соціальні послуги формально доступні онлайн, але фактично залишаються недоступними для окремих груп населення. Перспективи подальших наукових розвідок доцільно пов'язати з вивченням цифрової грамотності окремих категорій отримувачів соціальних послуг, зокрема ВПО, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, мешканців сільських і прифронтових територій. Важливим напрямом подальших досліджень є також вивчення зарубіжного досвіду цифрової інклюзії та адаптація кращих практик до української системи публічного управління соціальними послугами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурик З. Цифрова інклюзія в публічному управлінні: подолання цифрового розриву серед населення. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2025. Вип. 12. С. 14–29. <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2025-12-14-29>
2. Васильєва Т. А., Костецький П. Механізми підвищення цифрової інклюзії населення для забезпечення інформаційної безпеки держави. *Економіка і регіон*. 2023. № 3 (90). С. 139–145. [https://doi.org/10.26906/EiR.2023.3\(90\).3040](https://doi.org/10.26906/EiR.2023.3(90).3040)
3. Ващенко С. Теоретичні засади формування цифрових компетентностей державних службовців в Україні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2023. № 3. С. 7–13. <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2023-3-7-13>
4. Дія Освіта: офіційний вебсайт. URL: <https://osvita.diiia.gov.ua/>
5. Дослідження цифрової грамотності в Україні. 2023. Дія Освіта. URL: https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/1/8800-ua_cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023.pdf
6. Дослідження цифрової та III-грамотності в Україні. 2025. Дія Освіта. URL: https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/3/16241-doslidzenna_cifrovoi_ta_si_gramotnosti_v_ukraini_2025_pptx_pptx.pdf
7. Єгоров В. Цифрова інклюзія та боротьба з цифровим розривом. *Цифрова трансформація освіти та науки: матеріали II всеукраїнської науково-практичної конференції*, м. Харків, 14–15 березня 2024 р. Харків, 2024. С. 19–24.
8. Жилияєв І. В., Семенченко І. А. Сучасна державна політика розвитку цифрової грамотності публічних службовців та громадян України. *Теорія та практика державного управління*. 2020. № 1 (68). С. 198–209. <https://doi.org/10.3421/tp.20.01.24>

9. Концепція розвитку цифрових компетентностей громадян України та затвердження плану заходів з її реалізації: схвал. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>
10. Криклій О. А. Концепція цифрової інклюзії: сутність, фактори, елементи. *Економічні горизонти*. 2022. № 3 (21). С. 62–71. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(21\).2022.263631](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(21).2022.263631)
11. Матвейчук Л. О., Польовий П. О. Цифрова компетентність публічних службовців: теоретична площина. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2022. Том 33 (72). № 2. С. 55–64. <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2022.2/10>.
12. Матохнюк О. Інформаційно-комунікаційно-цифрова грамотність як показник лідерства публічного службовця. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія «Екологія. Публічне управління та адміністрування»*. 2024. № 1 (5). С. 94–104. <https://doi.org/10.32782/2786-5681-2024-1.12>
13. Мустафаєв А. Цифровізація соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб в Україні: між ефективністю та інклюзивністю. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота*. 2025. № 1 (11). С. 29–34. <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2025/11-1/3>
14. Новіченко Н. Цифрові компетентності громадян та публічних службовців: рамки взаємозв'язку. *Аспекти публічного управління*. 2021. Вип. 9 (6). С. 33–38. <https://doi.org/10.15421/152167>
15. Оновлена Рамка цифрової компетентності громадян України. Міністерство цифрової трансформації України. ДіяОсвіта. 2023. 105 с.
16. Питання Єдиного державного веб-порталу цифрової освіти «Дія. Цифрова освіта»: постанова Кабінету Міністрів України від 10 березня 2021 р. № 184. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/184-2021-%D0%BF#Text>
17. Федірко Н. В. Соціальні технології у забезпеченні цифрової інклюзії та цифрового громадянства. *Міждисциплінарний дискурс у дослідженні феномену соціального: зб. Матеріалів IV міжнародної наук.-практ. конф.*; 30 березня 2023 р., м. Київ. / Упорядники: Кучера Т. М., Козлов Є. В. Київ: КНЕУ, 2023. С. 196–199.
18. Фостікова В. Сучасні вимоги до цифрових компетентностей державних службовців. *Аспекти державного управління*. 2020. Т. 8. Спецвип. № 1. С. 133–135. <https://doi.org/10.15421/152061>
19. Becker S., Crandall M., Coward C., Sears R., Carlee R., Hasbargen K., Ball M. A. *Building digital communities: A framework for action*. Institute of Museum and Library Services, 2012. 117 p.
20. Borg K., Boulet M., Smith L., Bragge, P. Digital Inclusion & Health Communication: A Rapid Review of Literature. *Health Communication*. 2019. Vol. 34 (11). Pp. 1320–1328. DOI: <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1485077>

21. Digital Inclusion. United Nation, Roundtable on Digital Inclusion. URL: https://www.un.org/digital-emerging-technologies/sites/www.un.org.digital-emerging-technologies/files/general/Definition_Digital-Inclusion.pdf
22. Nguyen A. Digital Inclusion: Social Inclusion in the Digital Age. *Handbook of Social Inclusion, Research & Practices in health and social care*. Springer International Publishing, 2022. Pp. 265–279.

References:

1. Buryk Z. Tsyfrova inkliuziia v publichnomu upravlinni: podolannia tsyfrovoho rozryvu sered naselennia. *Publichne upravlinnia: kontseptsii, paradyhma, rozvytok, udoskonalennia*. 2025. No. 12. Pp. 14–29. <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2025-12-14-29>
2. Vasylieva T. A., Kostetskyi P. Mekhanizmy pidvyshchennia tsyfrovoi inkliuzii naselennia dlia zabezpechennia informatsiinoi bezpeky derzhavy. *Ekonomika i rehion*. 2023. No. 3 (90). Pp. 139–145. [https://doi.org/10.26906/EiR.2023.3\(90\).3040](https://doi.org/10.26906/EiR.2023.3(90).3040)
3. Vashchenko S. Teoretychni zasady formuvannia tsyfrovykh kompetentnostei derzhavnykh sluzhbovtziv v Ukraini. *Publichne upravlinnia: kontseptsii, paradyhma, rozvytok, udoskonalennia*. 2023. No. 3. Pp. 7–13. <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2023-3-7-13>
4. DiiaOsvita: ofitsiyni vebсайт. Available at: <https://osvita.diia.gov.ua/>
5. Doslidzhennia tsyfrovoi hramotnosti v Ukraini. 2023. DiiaOsvita. Available at: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8800-ua_cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023.pdf
6. Doslidzhennia tsyfrovoi ta ShI-hramotnosti v Ukraini. 2025. DiiaOsvita. Available at: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/3/16241-doslidzenna_cifrovoi_ta_si_gramotnosti_v_ukraini_2025_pptx_pptx.pdf
7. Iehorov V. Tsyfrova inkliuziia ta borotba z tsyfrovyim rozryvom. *Tsyfrova transformatsiia osvity ta nauky: materialy II vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii*. 2024. Pp. 19–24.
8. Zhyliiaiev I. V., Semenchuk I. A. Suchasna derzhavna polityka rozvytku tsyfrovoi hramotnosti publichnykh sluzhbovtziv ta hromadian Ukrainy. *Teoriia ta praktyka derzhavnogo upravlinnia*. 2020. No 1 (68). Pp. 198–209. <https://doi.org/10.3421/tp.20.01.24>
9. Kabinet Ministriv Ukrainy. Kontseptsiiia rozvytku tsyfrovykh kompetentnostei hromadian Ukrainy ta zatverdzhennia planu zakhodiv z yii realizatsii: Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>
10. Kryklii O. A. Kontseptsiiia tsyfrovoi inkliuzii: sutnist, faktory, elementy. *Ekonomichni horyzonty*. 2022. No 3 (21). Pp. 62–71. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(21\).2022.263631](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(21).2022.263631)
11. Matveichuk L. O., Polovyi P. O. Tsyfrova kompetentnist publichnykh sluzhbovtziv: teoretychna ploshchyna. *Vcheni zapysky Tavriiskoho natsionalnogo universytetu imeni V.I. Vernadskoho. Seriia: Publichne upravlinnia ta*

12. Matokhniuk O. Informatiino-komunikatsiino-tsyfrova hramotnist yak pokaznyk liderstva publichnoho sluzhbovtisia. *Naukovyi visnyk Vinnytskoi akademii bezperervnoi osvity. Seriiia «Ekolohiia. Publichne upravlinnia ta administruvannia»*. 2024. No 1 (5). Pp. 94–104. <https://doi.org/10.32782/2786-5681-2024-1.12>

13. Mustafaiev A. Tsyfrovizatsiia sotsialnykh posluh dlia vnutrishno peremishchenykh osib v Ukraini: mizh efektyvnistiu ta inkliuzyvnistiu. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Sotsialna robota*. 2025. No 1 (11). Pp. 29–34. <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2025/11-1/3>

14. Novichenko N. Tsyfrovi kompetentnosti hromadian ta publichnykh sluzhbovtisiv: ramky vzaiemozviazku. *Aspekty publichnoho upravlinnia*. 2021. No 9 (6). Pp. 33–38. <https://doi.org/10.15421/152167>

15. Ministerstvo tsyfrovoy transformatsii Ukrainy. DiiaOsvita. Onovlena Ramka tsyfrovoy kompetentnosti hromadian Ukrainy. 2023. 105 p.

16. Kabinet Ministriv Ukrainy. Pytannia Yedynoho derzhavnoho veb-portalu tsyfrovoy osvity «Diia. Tsyfrova osvita». Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/184-2021-%D0%BF#Text>

17. Fedirko N. V. Sotsialni tekhnolohii u zabezpechenni tsyfrovoy inkliuzii ta tsyfrovoho hromadianstva. *Mizhdystsyplynarnyi dyskurs u doslidzhenni fenomenu sotsialnoho*: zb. Materialiv IV mizhnarodnoi nauk.-prakt. konf. 2023. Pp. 196–199.

18. Fostikova V. Suchasni vymohy do tsyfrovyykh kompetentnostei derzhavnykh sluzhbovtisiv. *Aspekty derzhavnoho upravlinnia*. 2020. T. 8. Spetsvyp. No 1. Pp. 133–135. <https://doi.org/10.15421/152061>

19. Becker S., Crandall M., Coward C., Sears R., Carlee R., Hasbargen K., Ball M. A. Building digital communities: A framework for action. Institute of Museum and Library Services, 2012. 117 p.

20. Borg K., Boulet M., Smith L., Bragge, P. Digital Inclusion & Health Communication: A Rapid Review of Literature. *Health Communication*. 2019. Vol. 34 (11). Pp. 1320–1328. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1485077>

21. . United Nation, Roundtable on Digital Inclusion. Digital Inclusion. Available at: https://www.un.org/digital-emerging-technologies/sites/www.un.org.digital-emerging-technologies/files/general/Definition_Digital-Inclusion.pdf

22. Nguyen A. Digital Inclusion: Social Inclusion in the Digital Age. *Handbook of Social Inclusion, Research & Practices in health and social care*. Springer International Publishing, 2022. Pp. 265–279.

Vasyl KUPRIICHUK

Doctor of Public Administration, Professor

Professor of the Department of Law and Public Administration

Head of the Center for Research on Public Administration

in the Social and Humanitarian Spheres

Ivan Franko Zhytomyr State University, Ukraine
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7229-1749>
E-mail: kvm1968@ukr.net

Vladyslav PINKEVICH

Postgraduate student of the Department of Law and Public Administration
Ivan Franko Zhytomyr State University, Ukraine
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-5647-0128>
E-mail: kvm1968@ukr.net

DIGITAL LITERACY OF CITIZENS AS A FACTOR OF TRANSFORMATION OF INTERACTION WITH PUBLIC AUTHORITIES IN THE SPHERE OF SOCIAL SERVICES

Abstract. The article examines the digital literacy of citizens as one of the key factors in the transformation of interaction with the state in the field of social services in the context of the digitalization of public administration. It is substantiated that the development of electronic services, digital platforms, registers and electronic interaction tools creates new opportunities for increasing the accessibility, targeting and transparency of social support for the population. At the same time, the digital transformation of the social sphere is accompanied by the risks of digital divide and digital alienation, which limit the ability of certain categories of citizens to use electronic services and exercise their social rights. Scientific approaches to understanding digital inclusion, digital exclusion and digital literacy are analyzed. It is established that digital inclusion in the field of public administration should be considered as a complex phenomenon that combines digital accessibility, digital literacy and digital adoption of digital services. It is proven that it is the level of digital literacy that determines the real ability of citizens to use electronic social services, undergo digital identification, receive information about social support, submit online applications and interact with public authorities through digital communication channels. Special attention is paid to the analysis of public management mechanisms for the development of digital competencies of citizens in Ukraine. The regulatory and legal principles of the formation of digital competencies, the functioning of the “Action.Education” platform, the implementation of the Digital Competence Framework of Ukrainian Citizens, the development of a network of digital education hubs and monitoring the level of digital skills of the population are studied. The need to combine the digitalization of social services with measures to develop the digital literacy of the population is substantiated. The importance of implementing the “digital-first, but not digital-only” principle is emphasized, which provides for the priority of digital channels for providing services while simultaneously preserving alternative forms of interaction for citizens who do not have a sufficient level of digital competencies.

Keywords: digital literacy of citizens, digital inclusion, digital exclusion, public administration, social sphere, social services, digitalization.