

DOI 10.34132/pard2026.32.15

Отримано: 10 вересня 2025

Змінено: 26 грудня 2025

Прийнято: 23 лютого 2026

Опубліковано:

29 травня 2026

Received: 05 september 2025

Revised: 21 december 2025

Accepted: 23 february 2026

Published:

29 may 2026

Stanislav Larin

**ANALYSIS OF THE DYNAMICS OF CITIZEN ENGAGEMENT
IN THE USE OF DIGITAL PUBLIC SERVICES IN UKRAINE
UNDER THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION
OF PUBLIC ADMINISTRATION**

The article is devoted to a scientific and empirical study of the dynamics of citizen engagement with digital public services in Ukraine in the context of the digital transformation of public administration. The relevance of the topic is determined by the fact that digital services are gradually transforming from an auxiliary instrument into one of the leading forms of interaction between the state and citizens. Through mobile applications, electronic portals, digital documents, online applications, and electronic identification services, citizens are able to interact with public authorities faster, more conveniently, and without the need for physical visits to administrative institutions.

This issue is of particular importance for Ukraine, where the digitalization of public services is taking place under martial law, social transformations, migration processes, security challenges, and the need to preserve the resilience of public administration. The Diia ecosystem has become one of the most illustrative examples of digital interaction between the state and citizens. The growing number of users of digital public services indicates the gradual formation of a new model of public administration, in which the citizen acts as an active participant in digital interaction with the state.

At the same time, the relevance of the study is determined by the need to analyze the actual level of citizen engagement in the use of these

services. The mere availability of electronic services does not guarantee their mass, equal, and inclusive use. Digital engagement is influenced by the level of digital skills, access to the Internet, age, education, place of residence, trust in electronic services, cybersecurity, and personal data protection. Therefore, it is important to study the dynamics of the use of digital public services over several years, as this makes it possible to identify trends, problems, and prospects for the development of digital interaction between the state and citizens.

The scientific significance of the topic lies in the fact that it makes it possible to combine the theoretical understanding of digital communication technologies in public administration with the analysis of open empirical data on the use of public electronic services.

Key words: *digital public services; public administration; digital transformation; e-government; Diia; digital interaction; citizen engagement; electronic services; digital communication technologies.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Кількісне зростання цифрових сервісів і розширення їх функціональних можливостей не завжди означає рівномірне та повноцінне залучення всіх груп населення до цифрової взаємодії з державою. На цей процес впливають рівень цифрових навичок, доступ до інтернету, вік, місце проживання, довіра до електронних сервісів, питання кібербезпеки та захисту персональних даних. Саме тому актуальним є дослідження не лише факту розвитку цифрових державних сервісів, а й динаміки залучення громадян до їх використання.

Методологічну основу дослідження становить сукупність загальнонаукових і спеціальних методів, що дали змогу комплексно проаналізувати динаміку залучення громадян до цифрових державних сервісів України. Метод аналізу і синтезу використано для узагальнення наукових підходів до розуміння цифрових комунікаційних технологій, електронного урядування та цифрових державних сервісів. Системний підхід дав змогу розглянути цифрові сервіси не як окремі технологічні інструменти, а як елементи ширшої системи взаємодії держави, громадян і бізнесу.

Порівняльний метод застосовано для зіставлення показників використання державних цифрових послуг у різні роки та виявлення основних тенденцій цифрового залучення громадян. Метод динамічного аналізу використано для дослідження змін у рівні користування державними онлайн-послугами, застосунок «Дія» та окремими електронними сервісами у 2020–2026 роках. Статистичний метод дав змогу опрацювати відкриті кількісні дані щодо частки користувачів е-послуг, кількості користувачів застосунку «Дія» та інтенсивності використання окремих цифрових інструментів.

Емпіричну основу дослідження становлять відкриті дані Міністерства цифрової трансформації України, офіційного порталу «Дія», а також результати соціологічних досліджень ПРООН і КМІС щодо користування державними електронними послугами та інтернетом в Україні. Для формулювання висновків використано метод узагальнення, що дозволив визначити основні проблеми цифрового залучення громадян до взаємодії з державою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика розвитку цифрових державних сервісів в Україні, зокрема екосистеми «Дія», активно розглядається українськими науковцями в контексті цифрової трансформації публічного управління, електронного урядування, надання адміністративних послуг, цифрової інклюзії та взаємодії держави з громадянами.

К. Колеснікова досліджує цифровізацію державних послуг у контексті реалізації реформ публічного управління. Авторка акцентує увагу на тому, що запуск платформи «Дія» став одним із ключових етапів оптимізації адміністративних процесів, підвищення доступності послуг і формування сервісно орієнтованої моделі держави. Водночас у дослідженні підкреслено, що ефективність цифрових сервісів залежить не лише від технологічних рішень, а й від стану цифрової інфраструктури, рівня кібербезпеки, доступності послуг для населення та здатності державних інформаційних систем адаптуватися до умов війни [1].

М. Тимченко розглядає екосистему «Дія» як приклад цифровізації публічного управління в умовах воєнного стану.

Автор наголошує, що повномасштабна війна не зупинила розвиток цифрових державних сервісів, а, навпаки, посилила їхнє значення для підтримання комунікації між державою і громадянами. Автор звертає увагу на трансформацію цілей і змісту такої комунікації, появу нових послуг і документів, а також розширення соціальної ролі «Дії» в умовах кризового функціонування держави [2].

В. Редзюк і Д. Дармостук аналізують цифрові платформи для надання державних послуг у порівняльному контексті. Автори розглядають «Дію» як приклад успішної цифрової трансформації публічного сектору, що сприяє швидкому, прозорому й доступному наданню послуг. У їхньому дослідженні важливе місце посідають питання інфраструктурної готовності, правового забезпечення, цифрової грамотності населення, захисту персональних даних і кібербезпеки [3].

В. Самодай, Ю. Машина та С. Білаш розглядають «Дію» як інноваційний інструмент реалізації електронного урядування. Дослідники зосереджують увагу на функціональних можливостях застосунку, передумовах його створення та значенні для спрощення доступу громадян до адміністративних послуг. Їхній підхід дає змогу трактувати «Дію» не лише як технічний сервіс, а як практичний прояв інновацій у сфері державного управління [4].

М. Бліхар і Ю. Мельник аналізують «Дію» з позицій розвитку інформаційної сфери та правового регулювання в умовах воєнного стану. Авторки підкреслюють, що цифрові сервіси держави мають важливе значення для реалізації інформаційних прав громадян, доступу до електронних документів і послуг, а також для забезпечення належного функціонування інформаційної сфери в умовах безпекових викликів [5].

Г. Чумакова та В. Пасічнюк досліджують електронні публічні послуги як інструмент цифрової трансформації державного управління. Автори розглядають «Дію» як центральний елемент цифрової інфраструктури держави, через який реалізуються сервіси для громадян і бізнесу. Особливу увагу вони приділяють управлінським та економічним ефектам цифровізації, зокрема зменшенню витрат часу і коштів користувачів, оптимізації

державних процесів та зниженню корупційних ризиків [6].

К. Кондратьєва акцентує увагу на функціонуванні порталу «Дія» як інструменту е-врядування під час війни. У її дослідженні «Дія» розглядається як засіб забезпечення швидкої та надійної взаємодії громадян із державою в кризових умовах. Такий підхід є важливим для розуміння комунікаційної ролі цифрових сервісів, оскільки вони забезпечують не лише надання послуг, а й підтримання зв'язку між владою та суспільством [7].

Ю. Окуньовська досліджує вплив е-врядування на активність громадянського суспільства. Авторка пов'язує розвиток електронних сервісів із підвищенням відкритості влади, доступності інформації, активізацією громадян та розширенням інструментів е-демократії. Цей підхід є важливим для обґрунтування цифрових державних сервісів як засобу залучення громадян до взаємодії з державою [8].

Узагальнення наукових підходів дає підстави стверджувати, що українські дослідники переважно аналізують «Дію» як інструмент цифровізації державних послуг, елемент електронного урядування, засіб модернізації публічного управління та канал взаємодії держави з громадянами. Водночас у наявних працях недостатньо розкрито саме динаміку залучення громадян до цифрових державних сервісів у розрізі кількох років. Більшість досліджень зосереджується на функціональних, правових, організаційних або управлінських аспектах функціонування «Дії», тоді як кількісні показники використання цифрових сервісів та зміна цифрової активності громадян потребують подальшого емпіричного аналізу.

Формулювання мети статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження динаміки залучення громадян до цифрових державних сервісів України в умовах цифрової трансформації публічного управління на основі аналізу відкритих емпіричних даних щодо використання державних онлайн-послуг, застосунок «Дія» та окремих цифрових сервісів, що забезпечують електронну взаємодію держави і громадян.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифрові комунікаційні технології у публічному управлінні доцільно розглядати як сукупність цифрових інструментів, платформ,

каналів і сервісів, за допомогою яких органи публічної влади забезпечують інформування громадян, надання публічних послуг, отримання зворотного зв'язку, організацію участі громадськості та підтримання постійної взаємодії між державою, суспільством і бізнесом.

У науковій літературі поняття цифрових комунікаційних технологій тісно пов'язується з ширшими категоріями цифровізації, цифрової трансформації та електронного урядування. О. Савченко визначає цифровізацію публічного управління як використання цифрових технологій і можливостей онлайн-комунікацій у процесах прийняття та реалізації державно-управлінських рішень, надання адміністративних послуг і формування механізмів реалізації державної політики [9]. Такий підхід дозволяє розглядати цифрові комунікаційні технології не лише як технічні засоби передавання інформації, а як інструменти зміни управлінських процедур і характеру взаємодії влади з громадянами.

Г. Разумей та М. Разумей підкреслюють, що діджиталізація публічного управління передбачає впровадження цифрових платформ, розвиток електронного урядування, формування цифрових компетентностей публічних службовців і цифрової грамотності населення [10]. У цьому контексті цифрові комунікаційні технології виконують подвійну функцію: з одного боку, забезпечують технологічну основу для надання сервісів, а з іншого — створюють нову модель комунікації, у якій громадянин виступає не пасивним отримувачем інформації, а активним користувачем цифрових послуг.

С. Квітка, В. Корсун та Ю. Магиляс розглядають цифрову трансформацію як процес, що змінює взаємодію органів влади зі стейкхолдерами та громадянами як споживачами цифрових публічних послуг [11]. Відповідно цифрові комунікаційні технології у публічному управлінні слід трактувати не лише як канали передавання повідомлень, а як елементи платформної та мережевої моделі управління. Вони забезпечують інтеграцію даних, послуг, електронної ідентифікації, персоналізованого доступу та зворотного зв'язку.

Н. Гринчак та А. Синяков акцентують увагу саме на цифрових комунікаціях у публічному управлінні. Автори зазначають, що цифрові інструменти дають змогу органам влади охоплювати ширшу аудиторію, вибудовувати довіру, пояснювати управлінські дії та сприяти обговоренню суспільно важливих питань [12]. До таких інструментів можна віднести офіційні вебсайти, портали електронних послуг, мобільні застосунки, соціальні мережі, чат-боти, електронні кабінети, системи електронних звернень, електронні петиції та інші інтерактивні платформи.

У практичному вимірі цифрові комунікаційні технології найбільш виразно проявляються через розвиток електронних публічних послуг. В. Редзюк і Д. Дармошук розглядають цифрові платформи як засіб швидкого, прозорого та доступного надання державних послуг [3]. Г. Чумакова та В. Пасічник підкреслюють, що електронні публічні послуги є інструментом цифрової трансформації державного управління, який сприяє скороченню витрат часу, оптимізації державних процесів і зменшенню корупційних ризиків [6]. У цьому сенсі цифрові сервіси виступають не лише адміністративним, а й комунікаційним механізмом.

Особливого значення цифрові комунікаційні технології набувають в умовах воєнного стану. М. Тимченко доводить, що в умовах війни екосистема «Дія» стала важливим інструментом підтримання зв'язку між державою і громадянами, розширила перелік сервісів і посилила соціальну роль цифрового публічного управління [2]. Водночас Ю. Окуньовська пов'язує розвиток е-врядування з активізацією громадянського суспільства, доступом до інформації та розширенням інструментів електронної демократії [8].

Узагальнюючи, цифрові комунікаційні технології у публічному управлінні визначають як інтегровану систему цифрових каналів, платформ і сервісів, що забезпечують інформаційну, сервісну, консультаційну та патисипативну взаємодію органів публічної влади з громадянами. Їхнє значення полягає у трансформації самої моделі публічного управління — від переважно адміністративної та односторонньої до сервісної, інтерактивної, персоналізованої та

орієнтованої на потреби громадян.

В українському контексті найбільш показовим прикладом цифрової взаємодії держави і громадян є екосистема «Дія». Вона поєднує мобільний застосунок, портал державних послуг, цифрові документи, електронну ідентифікацію, онлайн-заяви, сервіси для громадян і бізнесу. Такий формат взаємодії змінює роль громадянина: він стає не лише отримувачем адміністративної послуги, а активним користувачем цифрового середовища держави [9; 10].

Особливість цифрових державних сервісів полягає в тому, що вони інтегрують інформаційну, адміністративну та комунікаційну функції. Через них громадяни отримують документи, подають заяви, користуються соціальними та підприємницькими послугами, підтверджують особу, передають копії документів, отримують повідомлення й взаємодіють з органами влади без фізичного відвідування установ. Це підвищує доступність державних послуг і посилює практичну орієнтацію публічного управління на потреби користувача. В умовах воєнного стану цифрові державні сервіси також стали інструментами підтримання стійкості управління та безперервності комунікації держави з громадянами.

Тому динаміка залучення громадян до цифрових державних сервісів України свідчить про поступове формування сталої практики електронної взаємодії між державою і суспільством. Якщо на початкових етапах цифровізації державні онлайн-послуги сприймалися переважно як додатковий канал доступу до адміністративних сервісів, то впродовж 2020–2026 років вони поступово набули значення повноцінної форми комунікації громадян із державою.

За відкритими даними соціологічних досліджень, у 2020 році державними онлайн-послугами користувалися 53% українців, у 2021 році — 60%, а у 2022 році — 63% [11]. У 2023 році цей показник становив 64%, що свідчить про збереження високого рівня використання електронних державних сервісів навіть в умовах воєнного стану [12]. У 2024 році спостерігалось певне зниження частки користувачів до 55%, однак у 2025 році показник знову зріс до 59%

[10]. Така динаміка демонструє не лінійне, але загалом стійке закріплення цифрових сервісів у повсякденних практиках громадян.

Таблиця 1

**Частка громадян, які користувалися державними
е-послугами по роках**

Рік	Частка громадян, які користувалися державними е-послугами
2020	53%
2021	60%
2022	63%
2023	64%
2024	55%
2025	59%

Джерело: складено автором

Важливим показником залучення громадян є також зростання аудиторії застосунку «Дія». Наприкінці 2020 року ним користувалися 2,5 млн українців, а наприкінці 2021 року — вже понад 12 млн [11]. У 2022 році кількість користувачів зросла до понад 18,5 млн [11], у січні 2024 року — до 20 млн [14], у жовтні 2024 року — до понад 21 млн [14], у 2025 році — до понад 23 млн, а в березні 2026 року — до 24 млн користувачів [14]. Це свідчить про перехід «Дії» від окремого цифрового сервісу до масового комунікаційного середовища взаємодії громадян із державою.

Позитивна динаміка простежується не лише за кількістю користувачів, а й за інтенсивністю використання окремих сервісів. Зокрема, шеринг документів через «Дію» у 2021 році було використано понад 2,5 млн разів, у 2022 році — понад 6,9 млн, у 2023 році — понад 11,3 млн, а у 2024 році — понад 16,3 млн разів [13]. Такий показник є важливим, оскільки він фіксує не лише факт реєстрації користувачів, а реальну практику цифрової взаємодії

громадян з установами, банками, ЦНАПами, операторами зв'язку та іншими суб'єктами.

Разом із тим динаміка залучення громадян до цифрових державних сервісів не є однорідною. На рівень використання впливають вік, освіта, рівень доходу, місце проживання, наявність цифрових навичок і доступ до інтернету. За даними досліджень, найбільш активними користувачами залишаються молодші громадяни, особи з вищою освітою та мешканці більших населених пунктів [10; 12]. Це свідчить про збереження цифрового розриву, який обмежує повноцінне залучення окремих соціальних груп до електронної взаємодії з державою.

Тому динаміка залучення громадян до цифрових державних сервісів України характеризується швидким зростанням у 2020–2023 роках, частковим зниженням у 2024 році та відновленням позитивної тенденції у 2025 році. Масове поширення «Дії», збільшення кількості користувачів і зростання інтенсивності використання окремих сервісів засвідчують, що цифрові державні сервіси поступово стають сталою формою комунікаційної взаємодії держави і громадян.

Попри позитивне використання цифрових державних сервісів, процес цифрового залучення громадян супроводжується низкою проблем, які обмежують рівномірність і сталість електронної взаємодії держави та суспільства. Ці проблеми мають соціальний, освітній, організаційний та комунікаційний характер.

Однією з ключових проблем є цифровий розрив між різними соціальними групами. За результатами досліджень 2025 року, найактивнішими користувачами державних електронних послуг є громадяни молодшого віку, особи з вищим рівнем освіти, вищим доходом та мешканці більших населених пунктів [15]. Це свідчить про те, що вік, рівень матеріального забезпечення, місце проживання та освітній статус продовжують впливати на можливість повноцінного використання цифрових державних сервісів.

Також важливим обмеженням є недостатній рівень цифрових навичок частини населення. Хоча частка громадян, які не користуються е-послугами через брак навичок, зменшилася, ця

проблема не втратила актуальності. У 2025 році 22% респондентів, які не користувалися державними е-сервісами, назвали серед причин саме нестачу навичок [15]. Водночас дослідження цифрової грамотності показує, що значна частина дорослого населення має цифрові навички нижче базового рівня, що ускладнює самостійне користування електронними послугами без додаткової підтримки [17; 18].

Ще однією проблемою є нерівномірний доступ до цифрової інфраструктури. Рівень користування інтернетом в Україні є високим, але доступ до нього залишається неоднаковим для різних груп населення. У 2025 році 81% громадян користувалися інтернетом щодня, однак серед людей старшого віку цей показник був істотно нижчим, а частина респондентів узагалі не користувалася інтернетом [15].

Окремої уваги потребує проблема довіри до електронних сервісів і захисту персональних даних. У 2024 році серед причин некористування е-послугами 26% респондентів називали недовіру до електронних сервісів, а у 2025 році цей показник становив 15,5% [15; 16].

Проблемним аспектом є також недостатня поінформованість громадян про наявні електронні послуги. Частина користувачів просто не знає, що певну послугу можна отримати онлайн. У 2025 році 77% тих, хто не користувався е-послугами, пояснили це відсутністю потреби, а 11% — необізнаністю щодо доступних сервісів [15].

Також є проблема цифрової доступності державних вебресурсів для людей з особливими потребами. Моніторинг 2025 року засвідчив, що 52 зі 100 перевірених сайтів органів влади мають достатній або високий рівень базової доступності [19].

Таким чином, подолання зазначених вище обмежень є необхідною умовою для того, щоб цифрові державні сервіси стали повноцінною формою взаємодії держави і громадян. Водночас подальшого детальнішого вивчення потребують відмінності у цифровому залученні різних соціально-демографічних груп, зокрема за віком, рівнем освіти, місцем проживання, доходом і рівнем цифрових

навичок, також питання довіри громадян до цифрових державних сервісів, захисту персональних даних, доступності державних веб-ресурсів для людей з особливими потребами та реальної інтенсивності використання окремих електронних послуг.

АНАЛІЗ ДИНАМІКИ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДЯН ДО ЦИФРОВИХ ДЕРЖАВНИХ СЕРВІСІВ УКРАЇНИ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Стаття присвячена науково-емпіричному дослідженню динаміки залучення громадян до цифрових державних сервісів України в умовах цифрової трансформації публічного управління. Актуальність теми зумовлена тим, що цифрові сервіси поступово перетворюються з допоміжного інструменту на одну з провідних форм взаємодії держави і громадян. Через мобільні застосунки, електронні портали, цифрові документи, онлайн-заяви та сервіси електронної ідентифікації громадяни отримують можливість взаємодіяти з органами публічної влади швидше, зручніше та без необхідності фізичного звернення до адміністративних установ.

Особливого значення ця проблематика набуває в Україні, де цифровізація державних послуг відбувається в умовах воєнного стану, соціальних трансформацій, міграційних процесів, безпекових викликів і потреби збереження стійкості публічного управління. Екосистема «Дія» стала одним із найбільш показових прикладів цифрової взаємодії держави з громадянами. Зростання кількості користувачів цифрових державних сервісів засвідчує поступове формування нової моделі публічного управління, у якій громадянин виступає активним учасником цифрової взаємодії з державою.

Водночас актуальність дослідження визначається необхідністю аналізу реального рівня залучення громадян до її використання. Наявність електронних послуг сама по собі не гарантує їх масового, рівномірного та інклюзивного використання. На цифрове залучення впливають рівень цифрових навичок, доступ до інтернету, вік, освіта, місце проживання, довіра до електронних

сервісів, кібербезпека та захист персональних даних. Саме тому важливим є дослідження динаміки користування цифровими державними сервісами у розрізі кількох років, що дозволяє виявити тенденції, проблеми та перспективи розвитку цифрової взаємодії держави і громадян.

Наукова значущість теми полягає в тому, що вона дає змогу поєднати теоретичне осмислення цифрових комунікаційних технологій у публічному управлінні з аналізом відкритих емпіричних даних щодо використання державних електронних послуг.

Ключові слова: *цифрові державні сервіси; публічне управління; цифрова трансформація; електронне урядування; «Дія»; цифрова взаємодія; залучення громадян; електронні послуги; цифрові комунікаційні технології.*

Author Contributions: Conceptualization, L. S.; Writing – original draft, L. S.; Writing – review & editing, L. S.; Author has read and agreed to the published version of the manuscript.

Funding: This research received no external funding.

Institutional Review Board Statement: Not applicable as study did not include human subjects.

Informed Consent Statement: Not applicable.

Data Availability Statement: Data is contained within the article.

Conflicts of Interest: The author declares no conflict of interest.

References

1. Kolesnikova K. Digitization of public services in Ukraine: successes and challenges in the implementation of state reforms. *Philosophy and Governance*. 2024. No. 1. P. 18–27. Retrieved from: DOI: 10.70651/3041-248X/2024.1.03. [in Ukrainian].
2. Tymchenko M. S. Development of the “Diia” service in the conditions of war: new opportunities of public administration. *Public Administration and Regional Development*. 2022. No. 17. P. 834–866. [in Ukrainian].
3. Redziuk V., Darmostuk D. Digital platforms for the provision of public services: experience of Ukraine and the world. *Public Administration: Concepts,*

Paradigm, Development, Improvement. 2024. No. 9. P. 168–175. Retrieved from: DOI: 10.31470/2786-6246-2024-9-168-175. [in Ukrainian].

4. Samodai V., Mashyna Yu., Bilash S. Problems and prospects for the development of innovations in the context of digitalization: the case of the “Diia” application. *Economy and Society*. 2024. No. 59. Retrieved from: DOI: 10.32782/2524-0072/2024-59-5. [in Ukrainian].

5. Blikhar M. M., Melnyk Yu. S. “Diia” as an instrument for the development of the information sphere in Ukraine: legal regulation under martial law. *Analytical and Comparative Jurisprudence*. 2024. No. 6. P. 503–508. Retrieved from: DOI: 10.24144/2788-6018.2024.06.81. [in Ukrainian].

6. Chumakova H., Pasichniuk V. Electronic public services as an instrument of digital transformation of public administration in Ukraine. *Central European Journal of Science and Research*. 2025. Vol. 1, No. 12. Retrieved from: DOI: 10.65237/2336-3630-2025-12(1)-4. [in Ukrainian].

7. Kondratieva K. A. The “Diia” portal as an effective instrument of e-governance during the war. *Public Policy and Public Administration in Wartime: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference*. Vinnytsia, 2024. [in Ukrainian].

8. Okunovska Yu. V. The influence of e-governance on the activity of civil society in Ukraine. *Political Life*. 2024. No. 1. P. 45–49. [in Ukrainian].

9. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. Diia: public services online. Retrieved from: official project page.

10. Diia. Public services online: Unified portal of public services

11. Diia. Every second Ukrainian who received e-services used Diia: survey. 2023.

12. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. More than 60% of Ukrainians receive public services online: research results. 2024.

13. Diia. Ukrainians shared documents through Diia more than 1.8 million times in December 2024. 2025.

14. Diia. 24 million Ukrainians have chosen Diia: public services in a few clicks. 2026.

15. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. 59% of Ukrainians choose services online: UNDP study. 2026.

16. UNDP Ukraine. Ukrainians became more satisfied with state e-services: KIIS survey. 2025.

17. Ministry of Digital Transformation of Ukraine; EGAP; East Europe Foundation. Digital Literacy in Ukraine 2023. 2024.

18. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. Almost 60% of

Ukrainians have basic and advanced digital skills: research results. 2023.

19. UNDP Ukraine. Government website accessibility growing rapidly: 52 out of 100 are at a sufficient or high level. 2026.

20. Diia. 24 million Ukrainians have chosen Diia: public services in a few clicks. 2026.

Відомості про автора / Information about the Author

Ларін Станіслав, Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби, Київський національний університет імені Тараса Шевченка, м. Київ, Україна. E-mail: larin.stanislav@knu.ua, orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8544-7714>.

Larin Stanislav, Educational and Scientific Institute of Public Administration and Civil Service of Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine. E-mail: larin.stanislav@knu.ua, orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8544-7714>.

Larin, S. (2026). Analysis of the dynamics of citizen engagement in the use of digital public services in Ukraine under the conditions of digital transformation of public administration. *Public Administration and Regional Development*, 32, 741-755. <https://doi.org/10.34132/pard2026.32.15>