



Implementation of Electronic Document Management in the Public Administration System of Social Services

UDC 351.077.1:005.92

DOI: <https://doi.org/10.15421/152541>**Lashchenko Oksana**Ph.D., Assoc. Prof., <https://orcid.org/0000-0002-0267-4258>, Lashchenko.O.V@nmu.one**Bila Daria**Ph.D., Assoc. Prof., <https://orcid.org/0000-0002-4519-5142>, Bila.D.O@nmu.one*Dnipro University of Technology (Dnipro, Ukraine)*

Abstract.

The article examines the theoretical and methodological foundations of public administration of social services in the context of digital transformation of government management. The evolution of public administration concepts is revealed – from classical bureaucratic models, based on hierarchy, centralization, and formalized procedures, to contemporary approaches of New Public Management and New Public Governance, focused on efficiency, effectiveness, and a human-centered approach. It is argued that the development of these concepts has increased the role of digital technologies as a tool for modernizing management processes in the social sphere.

Particular attention is paid to analyzing the impact of digitalization and the implementation of electronic document management systems on the organization of social service delivery. It is determined that electronic document management acts as a key mechanism for optimizing administrative decisions, increasing transparency of public authorities' activities, ensuring interagency cooperation, and reducing administrative barriers for social assistance recipients. The lack of a unified scientific approach to defining the essence and functional purpose of electronic document management in the public administration of social services is emphasized, complicating the formation of a comprehensive implementation concept.

The study highlights the specifics of the social service system operation under martial law conditions, including the growing number of internally displaced persons, rising social tension, and the need for timely and targeted social support. It is substantiated that digital tools and electronic document management create the prerequisites for ensuring continuity of social services, timely decision-making, and the implementation of social justice principles.

As a result, the study formulates an authorial definition of the electronic document management system in the field of public administration of social services and outlines directions for its further development, taking into account contemporary challenges and societal needs.

Keywords: public administration, New Public Management, New Public Governance, human-centered approach, information and communication technologies, electronic document management, social services, efficiency

Впровадження електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами

Лашченко Оксана, Біла Дар'я*Національний технічний університет «Дніпровська політехніка» (Дніпро, Україна)*

Анотація.

У статті досліджено теоретико-методологічні засади публічного управління соціальними послугами в умовах цифрової трансформації державного управління. Розкрито еволюцію концепцій публічного управління – від класичних бюрократичних моделей, що ґрунтувалися на ієрархії, централізації та формалізованих процедурах, до сучасних підходів нового публічного менеджменту та публічного врядування, орієнтованих на ефективність, результативність і людиноцентричність. Обґрунтовано, що розвиток зазначених концепцій зумовив зростання ролі цифрових технологій як інструменту модернізації управлінських процесів у соціальній сфері.

Особливу увагу приділено аналізу впливу цифровізації та впровадження систем електронного документообігу на організацію надання соціальних послуг. Визначено, що електронний документообіг виступає ключовим механізмом оптимізації управлінських рішень, підвищення прозорості діяльності органів публічної влади, забезпечення міжвідомчої взаємодії та зменшення адміністративних бар'єрів для отримувачів соціальної допомоги. Наголошено на відсутності єдиного наукового підходу до визначення сутності та функціонального призначення електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами, що ускладнює формування цілісної концепції його впровадження.

Акцентовано увагу на специфіці функціонування системи соціальних послуг в умовах воєнного стану, зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, підвищення рівня соціального напруження та потреби в оперативному й адресному наданні соціальної підтримки. Обґрунтовано, що саме цифрові інструменти та електронний документообіг створюють передумови для забезпечення безперервності соціальних сервісів, своєчасного прийняття управлінських рішень і реалізації принципів соціальної справедливості.

У результаті дослідження сформульовано авторське визначення системи електронного документообігу у сфері публічного управління соціальними послугами та окреслено напрями її подальшого розвитку з урахуванням сучасних викликів і потреб суспільства.

Ключові слова: публічне управління, новий публічний менеджмент, публічне врядування, людиноцентричний підхід, інформаційно-комунікаційні технології, електронний документообіг, соціальні послуги, ефективність

Вступ.

Актуальність дослідження проблеми впровадження електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами зумовлена глибинними трансформаціями, що відбуваються у сфері публічного управління під впливом цифровізації та розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. У сучасних умовах ефективність управлінських механізмів органів публічної влади значною мірою визначається рівнем організації процесів обміну, обробки та зберігання службових документів, насамперед у електронній формі. Особливої ваги це питання набуває у сфері соціальних послуг, де оперативність управлінських рішень, достовірність інформації та безперервність документообігу безпосередньо впливають на якість надання допомоги соціально вразливим категоріям населення.

Система електронного документообігу виступає ключовим інструментом інтеграції процесів документального забезпечення та управління в межах єдиного інформаційного середовища органів публічної влади. Її впровадження створює передумови для формування цілісного інформаційного простору прийняття управлінських рішень, що потребує узгодженості та глибокої інтеграції всіх управлінських і інформаційних систем установи. Застосування електронного документообігу сприяє підвищенню прозорості діяльності органів влади, оптимізації внутрішніх адміністративних процедур, зниженню часових і фінансових витрат, а також посиленню громадського контролю за використанням публічних ресурсів.

Беззаперечно, документообіг є невід'ємною складовою процесів публічного управління та прийняття рішень, оскільки від його організації залежить оперативність, економічність, надійність функціонування управлінського апарату та загальний рівень управлінської культури. В умовах цифровізації впровадження інтегрованих систем електронного документообігу супроводжується істотним зростанням обсягів документованої інформації, що використовується в управлінській діяльності. Це, у свою чергу, актуалізує проблему забезпечення належної якості інформаційних ресурсів, їх доступності та захищеності.

Для сфери публічного управління соціальними послугами електронний документообіг набуває особливого значення з огляду на необхідність забезпечення швидкого

доступу до інформації, координації дій між різними суб'єктами управління та гарантування адресності й своєчасності соціальної підтримки. Таким чином, дослідження теоретичних і практичних аспектів впровадження електронного документообігу в зазначеній сфері є актуальним і має важливе наукове та практичне значення в контексті модернізації системи публічного управління.

Метою статті є дослідження теоретичних засад та практичних аспектів впровадження електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами, а також обґрунтування його ролі у підвищенні ефективності управлінських процесів, прозорості діяльності органів публічної влади та якості надання соціальних послуг населенню.

Аналіз попередніх досліджень і публікацій. Впровадження технологій електронного документообігу в публічному управлінні потребує ретельного вивчення. Питанням розв'язання проблем електронного документообігу присвятили свої наукові здобутки відомі вчені такі як: Білик О., Ващенко С., Гагаріна І., Гриджук О., Денис І., Дуда Н. Капітаненко Н., Саламаха І., Ярошук Я.

Зокрема, Ващенко С., Гагаріна І., Ярошук Я. досліджують впровадження та удосконалення систем електронного документообігу в публічному управлінні як складової електронного урядування та підвищення ефективності організаційної діяльності органів влади. Стаття включає огляд основних проблем і перспектив впровадження електронного документообігу в державних структурах (Ващенко та ін., 2024).

Такі дослідники як Саламаха І., Денис І., Гриджук О., Дуда Н. розглядають електронний документообіг як стратегічний напрям розвитку цифрової інформаційної інфраструктури і фокусуються на стандартизації, інтеграції з інтелектуальними системами, кіберзахисті тощо (Саламаха та ін. 2025). Дослідник Білик О. розглядає сучасні підходи до впровадження електронного документообігу в систему державного управління, включно з питаннями нормативно-правового забезпечення, підтримки баз даних, реєстрації та управління документами (Білик, 2023). У своїй праці дослідник Капітаненко Н. П. розглядає правове забезпечення електронного документообігу в Україні, включаючи питання регулювання ризиків, необхідність гармонізації з міжнародними нормами (Капітаненко, 2024). Чуба Н. В. розглядає електронний документообіг як складову електронного урядування, під



яким розуміє інноваційну модель державного управління, що ґрунтується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів публічної влади. На думку автора, цифрові інструменти, зокрема електронний документообіг, сприяють оптимізації управлінських процесів та підвищенню якості надання адміністративних і соціальних послуг (Чуба, 2022).

Міхровська М. С. наголошує на доцільності розмежування понять «діджиталізація», «цифровізація» та «електронне урядування», підкреслюючи, що електронний документообіг виступає практичним інструментом реалізації сервісної функції публічного управління. Авторка зазначає, що впровадження електронних систем документообігу дозволяє підвищити якість взаємодії між органами влади та громадянами, мінімізувати бюрократичні процедури й зменшити адміністративні витрати (Міхровська, 2020). Окремі аспекти автоматизації управлінських процесів у сфері соціального захисту населення досліджували Слободянюк Г. О. та Кузьміна О. М. У своїх працях вони аналізують функціональні можливості спеціалізованих програмних комплексів, що застосовуються в органах соціального захисту, визначають їхні переваги та обмеження, а також акцентують увагу на проблемах інтеграції електронного документообігу в єдиний інформаційний простір соціальної сфери (Слободянюк, 2016).

Кулина Г. та Налукова Н. розглядають інформатизацію соціальної сфери як процес упровадження автоматизованих інформаційних систем і створення уніфікованого інформаційного середовища соціального забезпечення. На їхню думку, електронний документообіг є ключовим елементом цього процесу, оскільки забезпечує прозорість управлінських рішень, спрощення процедур обробки документів та підвищення доступності соціальних послуг для населення (Кулина, 2020).

Незважаючи на значний інтерес науковців до даної теми, на сьогодні в наукових дослідженнях недостатньо висвітлено питання особливостей упровадження електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами, зокрема в контексті цифрової трансформації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Більшість наукових праць зосереджені на загальних аспектах електронного урядування, інформатизації та діджиталізації публічної сфери,

тоді як специфіка організації, функціонування та інтеграції систем електронного документообігу саме у сфері соціальних послуг залишається фрагментарно дослідженою. Це зумовлює актуальність обраної теми та необхідність її подальшого наукового опрацювання.

Результати дослідження.

Для початку слід розгорнуто окреслити сутність процесів публічного управління соціальними послугами, що є важливою теоретичною основою для аналізу впровадження електронного документообігу в цій сфері. У науковій літературі публічне управління розглядається як система цілеспрямованої діяльності суб'єктів влади зі стратегічного, тактичного та оперативного регулювання процесів суспільного життя з метою реалізації публічної політики й досягнення суспільно значущих цілей (Дегтяр, 2016). Це включає формування, імплементацію та оцінювання управлінських рішень, які забезпечують сталий розвиток суспільства, зокрема через соціальну сферу та захист населення.

У контексті соціальних послуг публічне управління стає системою інструментів, механізмів і процедур, спрямованих на організацію, координацію та реалізацію державних і місцевих програм підтримки громадян, особливо соціально вразливих груп. Воно включає планування соціальних потреб, розподіл ресурсів, моніторинг якості надання послуг, а також оцінювання результативності й ефективності управлінських рішень (Петькун, 2024). Такий підхід забезпечує не лише відповідність нормативно-правовим вимогам, але й адаптацію соціальної політики до соціально-економічних викликів сучасності, зокрема демографічних змін, економічної нестабільності та зростання потреб громадян.

Наукові дослідження підкреслюють, що процеси публічного управління соціальними послугами охоплюють багаторівневу взаємодію між державними органами, місцевими громадами та громадськими інститутами, що вимагає ефективної комунікації, координованого прийняття рішень і належного інформаційного забезпечення. У межах цих процесів важлива роль належить механізмам управління, які забезпечують не лише розроблення політик, а й їх реалізацію та коригування у відповідь на потреби суспільства.

Суттєвою складовою цього підходу є узгодження цілей соціальної політики із потребами громадян, що вимагає системного моніторингу та оцінювання результатів



діяльності органів влади у сфері соціальних послуг. Це, зокрема, передбачає формування інформаційної бази для прийняття управлінських рішень, аналіз ефективності соціальних програм і коригування їхнього змісту з урахуванням реальних соціальних проблем (Николаєва, 2022).

Таке розуміння сутності публічного управління соціальними послугами дозволяє обґрунтувати необхідність побудови сучасних інформаційних систем та впровадження цифрових технологій у документообіг, що стане передумовою підвищення ефективності, прозорості та оперативності управлінських процесів у цій сфері. У контексті наукових підходів це актуалізує дослідження, спрямовані на оцінювання впливу інформаційних технологій на якість надання соціальних послуг та управлінських рішень у публічному секторі.

Зазначимо, що історичний розвиток концепцій публічного управління соціальними послугами відображає еволюцію уявлень про роль держави, суспільства та людини в системі соціального забезпечення. У класичних моделях державного управління, сформованих у першій половині XX століття, надання соціальних послуг здійснювалося в межах ієрархічно організованої бюрократичної системи, що ґрунтувалася на принципах централізації, нормативної регламентації та адміністративного контролю. У цій парадигмі соціальні послуги розглядалися як функція державного апарату, а управління ними зводилося до виконання формалізованих процедур відповідно до встановлених стандартів, що відповідало веберівській моделі раціональної бюрократії (Вебер, 1998; Weber, 1978).

Подальший розвиток теорії публічного управління, зокрема в межах концепції New Public Management (NPM), зумовив зміщення акцентів у бік підвищення ефективності та результативності надання соціальних послуг, орієнтації на результат та оцінювання ефективності (Arif, 2023; Руснак, 2024) та сприяв становленню цифрового публічного управління як подальшої стадії трансформації (Karonda, 2025). При цьому NPM виступає основою для запровадження ринкових механізмів і орієнтації на споживача в публічному секторі, включно з електронними сервісами та документообігом (Larionova, 2024; Білик та ін., 2023). Соціальні послуги почали розглядатися не лише як соціальне зобов'язання держави, а й як публічний продукт, якість якого підлягає вимірюванню та контролю.

Сучасний етап розвитку публічного управління соціальними послугами пов'язаний

із поширенням концепцій публічного врядування (public governance) та людиноцентричного підходу, у межах яких ключовими принципами виступають участь громадськості, партнерство держави, бізнесу та інститутів громадянського суспільства, прозорість, підзвітність і забезпечення соціальних прав отримувачів послуг (Родіонов, 2024; Свірко та ін., 2024; Линдюк, 2021). У межах цієї парадигми соціальні послуги розглядаються не лише як форма виконання соціальних зобов'язань держави, а як інструмент соціальної інтеграції та підвищення якості життя населення, що потребує ефективної координації дій різних суб'єктів публічної політики (Zvarych, I., & Zvarych, O., 2024).

Публічне управління в соціальній сфері дедалі більше трактується як складний багаторівневий процес взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, громадських організацій та громадян, спрямований на задоволення індивідуальних і суспільних потреб на засадах відкритості та партисипативності. У сучасних умовах трансформації державного управління, зокрема в контексті воєнних та повоєнних викликів, особливої актуальності набуває орієнтація на соціальні цінності, захист прав людини та забезпечення доступності соціальних послуг для вразливих категорій населення (Титаренко & Яценко, 2024).

Таким чином, концепції та принципи публічного управління соціальними послугами відображають загальну еволюцію управлінської думки в Україні – від жорстких ієрархічних адміністративних моделей до гнучких, відкритих і людиноорієнтованих систем врядування, що ґрунтуються на взаємній відповідальності держави та суспільства.

Логічним продовженням окреслених теоретико-методологічних підходів до публічного управління соціальними послугами є звернення до ролі цифрових технологій як ключового інструменту реалізації сучасних управлінських концепцій. Застосування цифрових рішень у соціальній сфері набуває особливої актуальності в умовах зростання соціальних потреб населення, обмеженості бюджетних ресурсів та необхідності підвищення адресності й оперативності соціальної підтримки. Саме цифровізація створює можливості для практичної реалізації принципів ефективності, прозорості та людиноцентричності, задекларованих у межах концепцій нового публічного менеджменту та публічного врядування.

Особливої ваги питання публічного управління соціальними послугами набуває



в умовах воєнного стану, коли система соціального захисту функціонує в режимі підвищеного навантаження та невизначеності. Повномасштабна збройна агресія зумовила різке зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, осіб, які втратили джерела доходу, житло або потребують додаткових форм соціальної підтримки, що, своєю чергою, призвело до посилення соціального напруження в суспільстві. За таких умов традиційні, бюрократично орієнтовані механізми управління соціальними послугами виявляються недостатньо гнучкими та оперативними для реагування на динамічні соціальні виклики.

Як приклад, можна навести практичний вимір функціонування систем електронного документообігу у сфері соціальних послуг міста Дніпро. Як відомо, місто Дніпро з початку війни і надалі виконує роль ключового логістичного та соціального хабу, через який проходять значні потоки внутрішньо переміщених осіб. Ще з 2014 року місто приймало людей, які вимушено покинули місця постійного проживання, а з початком повномасштабного вторгнення у 2022 році кількість евакуйованих громадян, зокрема осіб, що втратили житло та джерела доходу, суттєво зросла.

Окрему категорію серед евакуйованих становлять літні, маломобільні, самотні особи та люди з інвалідністю, які є найбільш соціально вразливими та потребують комплексної, своєчасної й безперервної підтримки. На початкових етапах реагування значну частину функцій із забезпечення таких осіб допомогою взяли на себе громадські організації та волонтерські ініціативи. Водночас постійне зростання кількості евакуйованих та системний характер соціальних потреб зумовили необхідність залучення інструментів публічного управління та активної участі органів місцевого самоврядування. Це стало підставою для ухвалення управлінського рішення щодо створення спеціалізованого міського центру, спрямованого на координацію та надання соціальних послуг евакуйованим особам.

Практика надання соціальних послуг засвідчує, що значна частина осіб прибуває до міста без документів, із пораненнями, у складному фізичному та психологічному стані, а також з обмеженою можливістю самостійного пересування. За таких умов традиційні, фрагментовані бюрократичні процедури суттєво ускладнюють доступ до соціальної, медичної та фінансової підтримки. Саме тому ключову роль відіграє електронний обмін документами,

який дозволяє запускати декілька управлінських і сервісних процесів паралельно. Йдеться, зокрема, про відновлення втрачених документів, організацію надання медичної допомоги, відкриття банківських рахунків для отримання соціальних виплат, а за потреби – включення особи до програм реабілітації та подальшого соціального супроводу.

Використання систем електронного документообігу дає змогу отримувати більшість необхідних послуг у межах одного простору, без додаткового переміщення між установами, що є принципово важливим для маломобільних та вразливих категорій населення. Водночас у багатьох громадах України аналогічні процеси залишаються надмірно тривалими та складними, розтягуючись не на місяці, а на роки, що фактично робить реалізацію соціальних прав для окремих категорій громадян неможливою. Таким чином, упровадження електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами постає як необхідна умова забезпечення доступності, адресності та реальної ефективності соціальної підтримки в умовах воєнних викликів.

Крім того, електронний документообіг сприяє ефективнішій координації не лише між структурними підрозділами органів місцевого самоврядування, закладами соціального захисту, медичними установами та громадськими організаціями, а й у взаємодії з громадськими організаціями та інституціями, що представляють міжнародних донорів і партнерів. Така координація набуває особливого значення в умовах ліквідації наслідків збройної агресії та відновлення пошкодженої інфраструктури.

Зокрема, у місті Дніпро було створено комунальне підприємство, ключовою функцією якого є координація співпраці з міжнародними партнерами з метою подолання наслідків ракетних ударів по об'єктах комунальної та приватної власності. Функціонування єдиного електронного документообігу в межах такої взаємодії забезпечує узгоджене планування заходів, прозорий розподіл завдань і контроль за використанням ресурсів.

У практичному вимірі це дозволяє оперативно формувати міждисциплінарні маршрути надання допомоги, уникати дублювання функцій між суб'єктами та забезпечувати комплексний підхід до вирішення проблем конкретної особи, сім'ї або житлового об'єкта. Зокрема, донорські та партнерські організації можуть спрямовувати ресурси на відновлення окремих елементів пошкодженого житла (наприклад, ремонт

покрівель або заміну вікон у квартирах), тоді як органи місцевого самоврядування забезпечують відновлення спільного майна багатоквартирних будинків, зокрема сходових клітин та інших загальних зон.

Застосування електронного документообігу у цьому процесі мінімізує ризики неефективного використання фінансових і матеріальних ресурсів, запобігає дублюванню робіт та сприяє скоординованій реалізації відновлювальних заходів. Таким чином, електронний документообіг постає не лише як адміністративний інструмент, а як дієвий механізм підвищення якості соціальних послуг і реалізації людиноцентричного підходу в публічному управлінні, що забезпечує цільове та ефективне використання як коштів місцевого бюджету, так і ресурсів міжнародних партнерів у процесі подолання наслідків воєнних руйнувань.

Отже, у цьому контексті цифрові технології виступають не лише інструментом підвищення ефективності управлінських процесів, а й необхідною умовою забезпечення безперервності, доступності та адресності соціальних послуг. Цифровізація дозволяє оптимізувати процеси обліку та ідентифікації отримувачів допомоги, зокрема внутрішньо переміщених осіб, прискорити прийняття управлінських рішень, зменшити адміністративні бар'єри та мінімізувати ризики соціального виключення вразливих категорій населення. В умовах війни цифрове публічне управління соціальними послугами трансформується у критично важливий механізм забезпечення соціальної стійкості, підтримки громадян та збереження довіри до інститутів публічної влади.

Упровадження цифрових технологій у систему публічного управління соціальними послугами передбачає поступове оцифрування інформації та переведення основних управлінських і адміністративних процедур в електронну форму, що забезпечує підвищення ефективності та прозорості діяльності органів публічної влади (Чуба, 2022; Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»). Важливим етапом цього процесу стало формування та розвиток державних електронних реєстрів, які акумулюють дані про фізичних осіб і забезпечують інформаційну основу для прийняття управлінських рішень у соціальній сфері (Міхровська, 2020; Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України, 2023). Особливе значення у цьому контексті має Державний реєстр загальнообов'язкового державного соціального страхування, який є одним із найбільш функціональних інструментів

інформаційного забезпечення соціальної сфери та дозволяє інтегрувати дані щодо соціальних прав, страхового стажу та видів соціального забезпечення громадян (Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування).

Раніше, тривалий час у сфері соціального захисту домінував традиційний паперовий документообіг, що зумовлювало значні часові та адміністративні витрати на підтвердження фактів виникнення права особи на соціальне забезпечення. Органи, відповідальні за призначення та виплату соціальних допомог і надання соціальних послуг, були змушені здійснювати багатоетапну перевірку обґрунтованості й достовірності поданих документів, що нерідко затягувало процес ухвалення рішень і знижувало рівень доступності соціальної підтримки для громадян (Березанська та ін. 2023).

Натомість системне накопичення інформації, використання цифрових баз даних, безперервна обробка великих масивів інформації та застосування результатів її аналітичного опрацювання створюють принципово нові можливості для підвищення ефективності соціального менеджменту. Порівняно з традиційними підходами, цифрові інструменти дозволяють забезпечити більш високий рівень соціальних гарантій, підвищити адресність соціальної допомоги та водночас скоротити витрати на адміністрування соціальних програм і час перевірки інформації. У цьому контексті електронний документообіг виступає базовим елементом цифрової трансформації публічного управління соціальними послугами, забезпечуючи інтеграцію інформаційних ресурсів, прозорість управлінських процедур і орієнтацію системи соціального забезпечення на потреби людини.

Якщо звернутися до сутності поняття «електронний документообіг», то його тлумачення в науковій літературі також є дискусійним. У вітчизняних дослідженнях дане поняття переважно розглядається як складова електронного урядування або інструмент діджиталізації управлінських процесів, без чіткого акценту на його роль у забезпеченні ефективності публічного управління соціальними послугами (Чуба, 2022; Міхровська, 2020). Водночас відсутність єдиного підходу до визначення змісту та функціонального призначення електронного документообігу ускладнює формування цілісної наукової концепції його впровадження в соціальній сфері.

Отже, актуальність уточнення понятійного



апарату зумовлена тим, що ефективно впровадження електронного документообігу неможливе без чіткого розуміння змісту ключових термінів і процесів, які формують сучасну систему управління документами в органах публічної влади.

У науковій та нормативно-правовій площині електронний документообіг розглядається крізь призму таких базових категорій, як «документообіг», «електронний документ», «електронний документообіг», «електронний цифровий підпис» та «система електронного документообігу» (Березанська та ін., 2023; Чуба, 2022)). Загальновідомо, що документообіг є невід’ємною складовою діяльності будь-якої установи та охоплює сукупність інформації, яка створюється, обробляється та поширюється в межах організації або надходить із зовнішнього середовища чи спрямовується за його межі. Відповідно до чинного законодавства України, документообіг в установі визначається як рух службових документів з моменту їх створення або отримання до завершення виконання чи відправлення адресату (Про електронні документи та електронний документообіг, 2003; ДСТУ 4163 2003, 2003)).

В умовах цифровізації особливого значення набуває поняття електронного документа, під яким розуміється документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних із дотриманням установлених реквізитів, що забезпечують його юридичну значущість. Електронний документообіг, або обіг електронних документів, являє собою сукупність взаємопов’язаних процесів створення, оброблення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів із застосуванням механізмів перевірки цілісності даних і, за потреби, підтвердження факту їх отримання (Одінцов, та ін. 2021).

У наукових джерелах електронний документообіг часто трактується як єдиний організаційно технологічний механізм роботи з документами в електронній формі, що реалізує концепцію «безпаперового діловодства» та охоплює життєвий цикл документа – від створення до знищення (Ткаченко, 2022; Ільєнко, 2023). Його ключовою ознакою є заміна паперових носіїв електронними з метою оптимізації процесів накопичення, обміну та використання інформації як усередині організації, так і в міжвідомчій взаємодії (Коваль, 2021). (ДСТУ 4163:2003; Про електронні документи та електронний документообіг»,

2003). При цьому електронний документообіг охоплює як внутрішні, так і зовнішні документи, забезпечуючи повний життєвий цикл документа – від створення до знищення.

Невід’ємним елементом електронного документообігу є електронний цифровий підпис, який виступає аналогом власноручного підпису та забезпечує захист інформації, контроль цілісності електронного документа і підтвердження його достовірності (Про електронні документи та електронний документообіг, 2003; Про електронну ідентифікацію, 2017). Функціонування електронного документообігу реалізується через систему електронного документообігу – інформаційну систему, що забезпечує створення, зберігання, управління доступом, поширення електронних документів і контроль над документопотоками в організації (Ткаченко, 2022; Ільєнко, 2023; Коваль, 2021).

У цьому контексті доцільним є формулювання авторського підходу до розуміння системи електронного документообігу у сфері публічного управління соціальними послугами. Під системою електронного документообігу у сфері публічного управління соціальними послугами пропонується розуміти як комплекс взаємопов’язаних цифрових інструментів, нормативно врегульованих процедур та управлінських практик, що забезпечують безперервний рух електронних документів між суб’єктами публічної влади та отримувачами соціальних послуг з метою своєчасного, адресного та якісного задоволення соціальних потреб населення.

Використання систем електронного документообігу в публічному управлінні, зокрема у сфері соціальних послуг, дозволяє скоротити обсяг рутинних операцій, зменшити строки підготовки та виконання управлінських документів, підвищити прозорість процедур їх проходження, мінімізувати ризики втрати інформації та покращити якість управлінських рішень. У цьому контексті електронний документообіг виступає не лише технічним інструментом, а й важливим чинником модернізації системи публічного управління відповідно до сучасних концепцій цифрового розвитку та людиноцентричного підходу.

Організація електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами має низку важливих переваг, які зумовлюють його пріоритетність порівняно з традиційними паперовими формами документообігу. По-перше, електронний

документообіг забезпечує комплексний підхід до планування та управління: електронний обіг документів дозволяє інтегрувати процеси планування, обліку та контролю на всіх етапах управління, забезпечуючи системний аналіз та прогнозування. Це підвищує стійкість установи в умовах кризових ситуацій і зменшує ризики невизначеності (Ващенко та ін. 2024; Одінцов та ін. 2021).

По-друге, значною перевагою електронного документообігу є економія часу та ресурсів. Використання стандартів електронних документів скорочує час на підготовку нових документів, зменшує ймовірність помилок, усуває потребу у витратах на папір, друк та кур'єрське обслуговування. Автоматизований пошук документів за запитом прискорює процес узгодження та прийняття рішень, що позитивно впливає на продуктивність праці. Крім того, скорочуються витрати на обслуговування техніки, зберігання паперових документів та матеріальні витрати на їх підтримку (Назарова, 2020).

По-третє, впровадження електронного документообігу сприяє створенню єдиного інформаційного простору, що об'єднує внутрішні та зовнішні документи організації. Це дозволяє централізовано керувати інформаційними потоками, контролювати виконання завдань, забезпечувати доступ до системи відповідно до ролей користувачів та швидко адаптувати нових співробітників (Білик, 2023).

Четверта перевага – полегшення управління. Оскільки, електронний документообіг спрощує розподіл завдань між співробітниками, забезпечує онлайн-контроль за виконанням роботи, дозволяє здійснювати основні управлінські функції дистанційно, включаючи створення та узгодження документів, відстеження статусів завдань та аналіз даних (Ковальова В.І, та ін. 2025). Крім того, система дозволяє здійснювати пошук документів за багатьма критеріями, працювати з проектами документів та формувати стандартизовані звіти, що підвищує ефективність та точність управлінських процесів.

Разом із тим, впровадження електронного документообігу має певні недоліки, які слід враховувати. Це, технічні бар'єри пов'язані з нерівномірним рівнем цифрової інфраструктури, обмеженою сумісністю інформаційних систем, недостатнім рівнем кібербезпеки та ризиками втрати або несанкціонованого доступу до даних. Такі чинники істотно ускладнюють інтеграцію нових технологічних рішень у вже функціонуючі управлінські процеси (Білик, 2023).

Також є організаційні бар'єри зумовлені інституційною інерцією, надмірною регламентованістю процедур та фрагментованістю управлінських повноважень між різними суб'єктами соціальної політики. Опір змінам, відсутність чітких механізмів координації та недостатня узгодженість нормативно-правової бази з практиками цифрового управління знижують ефективність упровадження інновацій і обмежують їх масштабування (Саламаха, та ін. 2025; Білик, 2023).

Кадрові проблеми проявляються у дефіциті фахівців із належним рівнем цифрових компетентностей, обмежених можливостях професійного навчання та недостатній мотивації персоналу до освоєння нових управлінських інструментів. У поєднанні з підвищеним навантаженням на працівників соціальних служб це створює додаткові ризики формального або неповного впровадження електронного документообігу.

Однак, незважаючи на наявність певних бар'єрів, електронний документообіг значно перевищує паперовий за ефективністю завдяки підвищенню оперативності, продуктивності, зручності та мобільності управлінських процесів. Його впровадження створює умови для оптимізації управлінської діяльності, скорочення часових витрат на обробку інформації, підвищення якості управлінських рішень та забезпечення більшої відкритості й підзвітності органів публічної влади у сфері соціальних послуг. У довгостроковій перспективі електронний документообіг виступає необхідною передумовою формування стійкої, адаптивної та людиноорієнтованої системи публічного управління, здатної ефективно реагувати на соціальні виклики сучасності.

У сучасну цифрову епоху використання технологій для обміну інформацією істотно трансформувало управління соціальними службами. Цифрові рішення сприяють ефективній комунікації та координації між фахівцями соціальної роботи, дозволяючи швидко та безпечно обмінюватися інформацією, критично важливою для забезпечення комплексної допомоги. Онлайн-бази даних і системи управління дозволяють оновлювати інформацію в режимі реального часу та отримувати доступ до даних про клієнтів, що підвищує ефективність скоординованих заходів.

Інтеграція цифрових технологій оптимізує робочі процеси, роблячи обмін інформацією менш трудомістким і більш оперативним.



Основні переваги включають: розширений доступ до даних для всіх членів команди, покращене управління справами через системи відстеження та підтримку дистанційної співпраці соціальних працівників. Таке застосування технологій не лише підвищує швидкість і точність обміну інформацією, а й покращує якість надання соціальних послуг. Ефективне прийняття управлінських рішень у соціальній роботі базується на вичерпних даних, що дозволяє правильно розподіляти ресурси, координувати підтримку клієнтів та розробляти програми, а системи підтримки прийняття рішень підвищують прозорість і підзвітність процесів соціального управління (Ярова, 2025).

Отже, поєднання електронного документообігу та цифрових технологій формує основу сучасного, ефективного і прозорого публічного управління соціальними послугами, спрямованого на максимальне задоволення потреб громадян та підвищення продуктивності роботи органів влади.

Формування та розвиток системи публічного управління, зокрема в сфері документообігу, нерозривно пов'язані зі становленням законодавчої бази та нормативно-правового забезпечення, які визначають правові рамки діяльності органів влади. На ранніх етапах розвитку адміністративних систем нормативно-правове регулювання виконувало переважно функцію формальної регламентації управлінських процедур, спрямованої на забезпечення законності, ієрархічної підпорядкованості та контролю за виконанням управлінських рішень. Законодавчі акти встановлювали жорсткі правила ведення документації, зберігання інформації та розподілу повноважень між суб'єктами управління (Рожков, 2021).

Подальша еволюція публічного управління, зумовлена цифровізацією, децентралізацією та євроінтеграційними процесами, спричинила розширення функціонального призначення нормативно-правового забезпечення. Сучасна законодавча база дедалі більше орієнтується не лише на регламентацію процедур, а й на створення умов для впровадження інноваційних управлінських інструментів, зокрема електронного документообігу, електронних сервісів та інформаційно-комунікаційних систем (Білик, 2023). У цьому контексті нормативно-правові акти визначають правовий статус електронних документів, механізми захисту інформації, відповідальність суб'єктів управління та стандарти міжвідомчої взаємодії

(Про електронні документи ЄІССС). В Україні основні засади електронного документообігу визначені Законом «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851-IV. Закон встановлює юридичну рівність електронних та паперових документів (за умови забезпечення цілісності інформації), використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП) для ідентифікації та підтвердження, гарантує цілісність і автентичність документів, безперервність їх руху та централізоване зберігання. Електронний документ у цифровій формі має таку саму юридичну силу, як і паперовий оригінал, що сприяє спрощенню процедур, економії часу та ресурсів, підвищенню прозорості та контролю (Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»).

На заміну розрізненим системам ведення реєстрів та баз даних у соціальній сфері була створена Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), яка дозволяє громадянам звертатися за соціальною підтримкою з будь-якої точки України, онлайн або особисто, безприв'язки до місця реєстрації (Міністерство соціальної політики України, 2025). З 1 липня 2024 року в системі впроваджено технології призначення, нарахування та виплати десяти видів допомог, включно з соціальною підтримкою для жінок під час вагітності та пологів, багатодітних сімей, дітей-сиріт, патронатних сімей та прийомних батьків (Ісаченко, 2025; МСПУ, 2024).

Перевагою упровадження ЄІССС є оптимізація управлінських процесів, зокрема: прискорення розгляду заяв та звернень громадян, упровадження електронного документообігу, централізоване зберігання даних у хмарних сервісах, що підвищує захист інформації та надійність даних, забезпечення доступності та прозорості процесів соціальної підтримки. Водночас законодавчі ініціативи спрямовані на наближення України до європейських стандартів надання соціальної допомоги та підвищення ефективності соціальної сфери (Ісаченко, 2025).

Законопроект «Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо вдосконалення порядку надання соціальних послуг» (2024) передбачає вдосконалення нормативного регулювання: введення понять мультидисциплінарних команд для комплексного надання послуг, можливість надання соціальних послуг онлайн та укладення договорів у електронній формі, а також забезпечення прозорості через впровадження обов'язкових реєстрів

Разом із тим, використання цифрових інструментів у соціальній сфері є фрагментарним і несистемним, адже цифровізацією поки що не охоплено допомоги малозабезпеченим особам, сім'ям із дітьми (окрім допомоги при народженні дитини), у разі втрати годувальника чи тимчасової втрати працездатності. Також не використовуються цифрові інструменти соціальної роботи на дому. Завершення формування єдиного інформаційного простору та інтеграція наявних розрізнених баз даних у ЄІССС є вкрай важливим, оскільки це дозволить щорічно економити до 11 млрд грн, підвищити ефективність контролю за використанням державних коштів та забезпечити їх адресність (Ісаченко, 2025).

Подальший розвиток сучасних моделей електронного документообігу у соціальній сфері дедалі більше повинен орієнтуватися на клієнтоцентричний і сервісний підходи, передбачаючи інтеграцію з електронними реєстрами, порталами надання соціальних послуг та аналітичними системами. У межах таких моделей електронний документообіг виконуватиме не лише функцію адміністративного забезпечення, а й стане інструментом підвищення ефективності управління, якості соціальних послуг і доступності соціальної допомоги для населення.

Підвищення ефективності та безпеки документообігу у соціальних службах потребує комплексного підходу, який поєднує технічні, організаційні та кадрові заходи.

По-перше, технічний аспект передбачає впровадження сучасних інформаційних систем з автоматизованим маршрутом обробки документів, електронним підписом, шифруванням даних та регулярним резервним зберіганням інформації, що забезпечує захист від втрати, модифікації або несанкціонованого доступу.

По-друге, організаційні заходи включають стандартизацію формату та структури документів, розробку внутрішніх регламентів роботи з електронними та паперовими документами, а також чітку регламентацію прав і відповідальності працівників у процесі документообігу.

По-третє, кадровий компонент передбачає підвищення рівня цифрових компетентностей персоналу через навчальні програми, тренінги та регулярне оновлення знань щодо безпечного користування інформаційними системами. Важливо також формувати культуру інформаційної безпеки, мотивувати працівників

до дотримання внутрішніх процедур і впроваджувати механізми контролю та аудиту.

Комплексне застосування цих рекомендацій забезпечує не лише підвищення оперативності та точності обробки документів, а й формує прозору, підзвітну та захищену систему управління. Впровадження сучасних моделей електронного документообігу у поєднанні з нормативно-правовим забезпеченням та навчанням персоналу створює передумови для стійкого розвитку соціальних служб і підвищення якості надання соціальних послуг.

Висновки.

Підсумовуючи результати дослідження, слід зазначити, що ефективне функціонування системи публічного управління соціальними послугами в сучасних умовах потребує комплексного переосмислення управлінських підходів з урахуванням цифрової трансформації, людиноцентричності та зростаючих соціальних викликів. Історичний аналіз еволюції концепцій публічного управління засвідчив поступовий перехід від класичних бюрократичних моделей, заснованих на ієрархії та адміністративному контролі, до концепцій нового публічного менеджменту та публічного врядування, які орієнтовані на результативність, відкритість, міжсекторальну взаємодію та залучення громадян.

У ході дослідження встановлено, що цифрові технології, зокрема системи електронного документообігу, виступають ключовим інструментом практичної реалізації сучасних управлінських концепцій у сфері соціальних послуг. Їх впровадження сприяє оптимізації управлінських процесів, підвищенню якості прийняття рішень, забезпеченню прозорості діяльності органів публічної влади та покращенню координації між суб'єктами надання соціальної допомоги. Водночас відсутність єдиного підходу до трактування сутності та функціонального призначення електронного документообігу ускладнює формування цілісної наукової та практичної моделі його застосування в системі публічного управління соціальними послугами.

Особливої актуальності проблематика цифровізації соціальної сфери набуває в умовах воєнного стану, масового внутрішнього переміщення населення, зростання соціального напруження та обмеженості ресурсів. За таких обставин саме цифрові управлінські рішення та електронний документообіг забезпечують можливість оперативного, адресного та безперервного надання соціальних послуг, мінімізують бюрократичні затримки та сприяють



підвищенню довіри громадян до державних інституцій.

Авторське бачення полягає у формуванні інтегрованого підходу до публічного управління соціальними послугами, в межах якого система електронного документообігу розглядається не лише як технічний інструмент, а як елемент управлінської інфраструктури, що поєднує нормативно-правові, організаційні, інформаційні та ціннісні компоненти. Такий підхід враховує сучасні виклики цифровізації, війни, демографічних змін і зростання потреб у соціальному захисті, а також відповідає принципам людиноцентричності та соціальної справедливості.

Перспективними напрямками подальших наукових досліджень є: оцінювання ефективності впровадження систем електронного документообігу у сфері соціальних послуг;

аналіз їх впливу на якість управлінських рішень та доступність соціальної допомоги; вивчення зарубіжного досвіду цифрового управління соціальною сферою; а також розроблення рекомендацій щодо адаптації цифрових управлінських моделей до умов післявоєнного відновлення України.

Отже, публічне управління соціальними послугами в сучасних умовах трансформується від формалізованих бюрократичних практик до гнучких, цифрово орієнтованих і людиноцентричних моделей. Подальший розвиток цієї сфери потребує комплексного поєднання технологічних інновацій, інституційної спроможності та цінностей служіння суспільству, що є ключовою передумовою підвищення ефективності соціальної політики держави.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

- Березанська, І., Дрок, П., & Шимченко, Л. (2023). Електронний документообіг інформаційних відділів державних установ в умовах розбудови інформаційного суспільства. *Соціум. Документ. Комунікація*, 8(2), 37–59. <https://doi.org/10.31470/2518-7600-2023-19-37-59>
- Білик, О. (2023). Сучасні підходи до впровадження електронного документообігу у систему державного управління. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія «Екологія. Публічне управління та адміністрування»*, (4), 38–45.
- Вашенко, С., Гагаріна, І., & Ярошук, Я. (2024). Впровадження та удосконалення системи електронного документообігу в публічному управлінні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*, (10), 18–25.
- Вебер, М. (1998). *Господарство і суспільство*. Основи.
- Детяр, О. (2016). Роль системи публічного управління в соціальній сфері суспільства. *Публічне урядування*, 1(2), 89–94. journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/761
- ДСТУ 4163:2003. (2003). *Документознавство та архівна справа. Терміни та визначення понять*.
- Ільченко, В. П. (2023). Сутність та функціональні складові електронного документообігу в умовах цифрової трансформації. *Інформаційні технології в управлінні*, 4(12), 85–96.
- Ісаченко, В. П. (2025). Інноваційні трансформації у системі організації соціальних служб в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*, 2(151), 91–97. dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/23064/1/15.pdf
- Капітаненко, Н. П. (2024). Правове забезпечення електронного документообігу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право»*, 84(3), 130–138.
- Ковальова, В. І., Михайленко, Д. Г., & Куц, Н. В. (2025). Особливості реалізації процесу автоматизації діловодства на підприємствах України. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (17). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2025-17-04-10>
- Коваль, О. І. (2021). Електронні документи та електронний документообіг у сучасному адмініструванні. *Державне управління та менеджмент у XXI столітті*, (3), 22–31.
- Куліна, Г., & Налукова, Н. (2020). Інформатизація соціальної сфери як чинник підвищення ефективності соціальної політики держави. *Соціальна економіка*, (1), 89–94.
- Линдюк, О. А. (2021). Людиноцентричний підхід у публічному управлінні соціальними послугами. *Соціальна політика і право*, (2), 33–41.
- Міністерство соціальної політики України. (2025). *Єдина інформаційна система соціальної сфери: аналітичний звіт*. www.msp.gov.ua/e-servisy/yeiss
- Міхровська, М. С. (2020a). Цифрове урядування, цифровізація та діджиталізація: співвідношення понять і практичне застосування в публічному управлінні. *Публічне управління та адміністрування в Україні*, (4), 23–28.
- Міхровська, М. С. (2020b). Діджиталізація публічного управління: понятійні підходи та практичні аспекти. *Наукові записки*, (3), 78–92.
- Назарова, І. Я. (2020). Можливості та функції електронного документообігу. *Економічний простір*, (159), 166–170. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/159-34>
- Николаєва, В. І. (2020). Сучасні інновації у державному управлінні системою соціальної роботи: переваги та перепони. *Public Administration and Regional Development*, (8), 654–678. pard.mk.ua/index.php/journal/article/view/199/160
- Одінцов, О. М., Ільченко, Н. В., & Крижанівська, Л. Г. (2021). Впровадження технологій електронного документообігу в публічному управлінні. *Збірник наукових праць ЧДТУ. Серія: Економічні науки*, (60), 108–116. <https://doi.org/10.24025/2306-4420.1.60.2021.229175>



- Петькун, С. М. (2024). Соціальна політика в системі публічного управління: забезпечення рівного доступу до соціальних послуг. *Публічне управління і політика*, (2), 9–20. www.eu-scientists.com/index.php/pmap/article/view/23/18
- Про електронні довірчі послуги. Закон України № 2155-VIII від 05.10.2017.
- Про електронні документи та електронний документообіг. Закон України № 851-IV від 22.05.2003.
- Про електронну ідентифікацію. Закон України № 2155-VIII від 05.10.2017.
- Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування. Закон України № 1105-XIV від 23.09.1999.
- Про соціальні послуги. Закон України № 2671-VIII від 17.01.2019.
- Проект Закону України «Про внесення змін до Закону України “Про соціальні послуги” щодо вдосконалення порядку надання соціальних послуг» (2024). zakon.rada.gov.ua/laws/show/4332-20#Text
- Родіонов, С. О. (2024). Механізми соціальної взаємодії влади та громадянського суспільства на етапі повосенної розбудови публічного управління. *Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування*, (3), 64–70. <https://doi.org/10.32782/tnv-pub.2024.3.8>
- Руснак, О. А. (2024). Сучасні підходи до оцінки ефективності публічного управління. *Публічне урядування*, 2(39), 54–63. [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2024-2\(39\)-7](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2024-2(39)-7)
- Саламаха, І., Денис, І., Гриджук, О., & Дуда, Н. (2025). Впровадження електронного документообігу: проблеми та перспективи. *Український інформаційний простір*, 2(16), 206–218. [https://doi.org/10.31866/2616-7948.2\(16\).2025.345631](https://doi.org/10.31866/2616-7948.2(16).2025.345631)
- Свірко, С. В., Дика, О. С., Тростенюк, Т. М., & Сидоренко, О. П. (2024). Принципи належного урядування на сучасному етапі розвитку. *Економіка, управління та адміністрування*, 3(109), 74–90. [https://doi.org/10.26689/jen-2024-3\(109\)-74-90](https://doi.org/10.26689/jen-2024-3(109)-74-90)
- Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України. Кабінет Міністрів України. (2023). www.kmu.gov.ua/news/strategiya-cifrovoj-transformaciyi-soczialnoyi-sferi
- Ткаченко, С. В. (2022). Електронний документообіг як засіб цифровізації публічного управління. *Вісник публічного управління*, (1), 47–58.
- Чуба, Н. В. (2022a). Електронне урядування як інноваційна форма державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, (6), 45–50.
- Чуба, Н. В. (2022b). Електронне урядування як інструмент модернізації публічного управління в Україні. *Вісник державного управління*, (4), 45–58.
- Ярова, Ю. М. (2025). Перспективи впровадження інформаційного забезпечення в управління соціальними службами. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*, 21(1), 87–95. lib-repo.pnu.edu.ua/bitstream/123456789/24051/1/87-95.pdf
- Arif, L. (2023). New public management critical review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(9), 1911–1919. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i09.419>
- Zvarych, I., & Zvarych, O. (2024). Principles of public administration in the modern social sphere of Ukraine. *Salud, Ciencia y Tecnología – Serie de Conferencias*, (3), Article 767. <https://doi.org/10.56294/sctconf2024.767>
- Kaponda, T. (2025). From New Public Management to Digital Public Administration. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, (9). <https://doi.org/10.47772/IJRIS.2025.905000257>
- Larionova, I. (2024). New public management through the model of new public administration. *Економічний простір*, (195), 24–27.
- Weber, M. (1978). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press.

REFERENCES

- Berezanska, I., Drok, P., & Shymchenko, L. (2023). Electronic document management in information departments of public institutions in the context of information society development. *Socium. Document. Communication*, 8(2), 37–59. <https://doi.org/10.31470/2518-7600-2023-19-37-59>
- Bilyk, O. (2023). Modern approaches to implementing electronic document management in the public administration system. *Scientific Bulletin of Vinnytsia Academy of Continuing Education*, (4), 38–45.
- D'ehtiari, O. (2016). The role of the public administration system in the social sphere of society. *Public Governance*, 1(2), 89–94. journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/761
- Digital Transformation Strategy of the Social Sphere of Ukraine. Cabinet of Ministers of Ukraine (2023). www.kmu.gov.ua/news/strategiya-cifrovoj-transformaciyi-soczialnoyi-sferi
- Draft Law on Amendments to the Law of Ukraine “On Social Services” (2024). zakon.rada.gov.ua/laws/show/4332-20#Text
- DSTU 4163:2003. (2003). *Documentation and Archival Science: Terms and Definitions*.
- Ilyenko, V. P. (2023). Essence and functional components of electronic document management. *Information Technologies in Management*, 4(12), 85–96.
- Isachenko, V. P. (2025). Innovative transformations in the organization of social services. *Scientific Bulletin of the South Ukrainian National Pedagogical University*, 2(151), 91–97. dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/23064/1/15.pdf
- Kapitanenko, N. P. (2024). Legal support for electronic document management. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Law Series*, 84(3), 130–138.
- Koval, O. I. (2021). Electronic documents and electronic document management. *Public Administration and Management in the XXI Century*, (3), 22–31.
- Kovalova, V. I., Mykhailenko, D. H., & Kuts, N. V. (2025). Features of implementing office automation processes. *Problems of Modern Transformations*, (17). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2025-17-04-10>
- Law on Electronic Documents and Electronic Document Management, Ukraine № 851-IV (2003).
- Law on Electronic Trust Services, Ukraine № 2155-VIII (2017).
- Ministry of Social Policy of Ukraine. (2025). *Unified Information System of the Social Sphere*. www.msp.gov.ua/e-servisy/yeiss



- Odintsov, O. M., Ilchenko, N. V., & Kryzhanivska, L. H. (2021). Implementation of electronic document management technologies. *Collection of Scientific Works of ChDTU*, (60), 108–116. <https://doi.org/10.24025/2306-4420.1.60.2021.229175>
- Petkun, S. M. (2024). Social policy in public administration. *Public Administration and Policy*, (2), 9–20. www.eu-scientists.com/index.php/pmap/article/view/23/18
- Rodionov, Ye. O. (2024). Mechanisms of social interaction. *Tavriysky Scientific Bulletin*, (3), 64–70. <https://doi.org/10.32782/tnv-pub.2024.3.8>
- Rusnak, O. A. (2024). Modern approaches to evaluating public administration efficiency. *Public Governance*, 2(39), 54–63. [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2024-2\(39\)-7](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2024-2(39)-7)
- Salamakha, I., Denys, I., Hrydzhuk, O., & Duda, N. (2025). Implementation of electronic document management. *Ukrainian Information Space*, 2(16), 206–218. [https://doi.org/10.31866/2616-7948.2\(16\).2025.345631](https://doi.org/10.31866/2616-7948.2(16).2025.345631)
- Tkachenko, S. V. (2022). Electronic document management as a tool. *Bulletin of Public Administration*, (1), 47–58.
- Vashchenko, S., Haharina, I., & Yaroshuk, Y. (2024). Implementation and improvement of electronic document management systems in public administration. *Public Administration: Concepts, Paradigm, Development, Improvement*, (10), 18–25.
- Weber, M. (1998). *Economy and Society*. Osnovy.
- Yarova, Yu. M. (2025). Prospects for implementing information support. *Actual Problems of Regional Economic Development*, 21(1), 87–95. lib-repo.pnu.edu.ua/bitstream/123456789/24051/1/87-95.pdf