

Кропивний Є. В.

<https://orcid.org/0009-0008-2585-069X>

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

У статті досліджено цифровізацію публічного адміністрування у сфері туризму як один із ключових напрямів модернізації державної туристичної політики України. Обґрунтовано, що в умовах цифрової трансформації суспільства, розвитку електронного урядування, відкритих даних, електронних реєстрів, онлайн-сервісів та цифрових платформ туристична сфера потребує оновлення адміністративно-правових механізмів управління. Визначено, що цифровізація публічного адміністрування у сфері туризму охоплює не лише впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, а й зміну моделі взаємодії між органами публічної влади, суб'єктами туристичної діяльності, територіальними громадами, туристами та міжнародними партнерами.

Акцентовано увагу на тому, що цифровізація у сфері туризму має забезпечувати прозорість управлінських процесів, доступність адміністративних послуг, електронну взаємодію між органами влади та бізнесом, формування достовірної туристичної статистики, цифрове просування туристичних дестинацій, картографування туристичних ресурсів, розвиток електронних реєстрів, а також підвищення безпеки туристів. Доведено, що цифровізація публічного адміністрування туризмом повинна здійснюватися з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних, кібербезпеки, достовірності інформації, інклюзивності цифрових сервісів та недопущення цифрової нерівності між регіонами.

Зроблено висновок, що цифровізація публічного адміністрування у сфері туризму є комплексним адміністративно-правовим процесом, який поєднує нормативне регулювання, організаційне забезпечення, цифрову інфраструктуру, електронні адміністративні послуги, відкриті дані, цифрову аналітику, міжвідомчу координацію та публічно-приватну взаємодію. Запропоновано напрями удосконалення адміністративно-правового забезпечення цифровізації туристичної сфери в Україні.

Ключові слова: цифровізація, публічне адміністрування, туризм, туристична сфера, електронне урядування, цифрові сервіси, електронні реєстри, відкриті дані, туристична статистика, адміністративно-правове регулювання.

Постановка проблеми. У сучасних умовах цифрова трансформація стала одним із ключових напрямів розвитку публічного адміністрування. Вона охоплює не лише технічне впровадження електронних сервісів, а й зміну характеру взаємодії між державою, суспільством, бізнесом і громадянами. Для сфери туризму цифровізація має особливе значення, оскільки туризм є динамічною, міжгалузєвою та інформаційно залежною сферою, у якій якість управління значною мірою залежить від доступності даних, прозорості адміністративних процедур, швидкості комунікації, цифрового просування туристичних продуктів і можливості отримання послуг онлайн.

Актуальність дослідження зумовлена тим, що туристична сфера України функціонує

в умовах воєнних викликів, скорочення міжнародних туристичних потоків, переорієнтації на внутрішній туризм, необхідності відновлення туристичної інфраструктури та підвищення безпеки подорожуючих. У таких умовах традиційні адміністративні інструменти управління туризмом є недостатніми, оскільки вони не завжди забезпечують оперативність, прозорість, достовірність статистики, належну координацію між органами влади та швидке інформування туристів про стан туристичних об'єктів, маршрутів і територій.

Правову основу цифровізації у цій сфері формують, зокрема, Закон України «Про туризм» [1], який визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади державної політики



у галузі туризму, Закон України «Про Національну програму інформатизації» [2], Закон України «Про публічні електронні реєстри» [3], Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [4], а також нормативні акти щодо функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

Разом із тим у чинному законодавстві України відсутня цілісна адміністративно-правова модель цифровізації публічного адміністрування саме у сфері туризму. Недостатньо врегульованими залишаються питання створення єдиної цифрової туристичної екосистеми, електронного обліку туристичних ресурсів, інтеграції туристичних даних у публічні електронні реєстри, цифрової взаємодії між Державним агентством розвитку туризму України, органами місцевого самоврядування та суб'єктами туристичної діяльності, а також використання цифрових інструментів для безпеки, статистики, планування і просування туристичних DESTINACIЙ.

Отже, наукова проблема полягає у необхідності формування комплексного адміністративно-правового підходу до цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму, який би поєднував норми туристичного, адміністративного, інформаційного, цифрового, регіонального та безпекового законодавства, а також забезпечував ефективну цифрову взаємодію органів публічної влади, туристичного бізнесу, територіальних громад і споживачів туристичних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму має міждисциплінарний характер, оскільки поєднує питання адміністративного права, публічного управління, інформаційного права, туристичної діяльності, електронного урядування, відкритих даних, цифрової економіки та регіонального розвитку.

Н. Сорокіна та В. Філатов у статті «Цифровізація публічного управління в Україні: теоретичний аспект» дослідили теоретичні підходи до розуміння цифровізації та цифрової трансформації публічного управління [11]. Автори звернули увагу на те, що цифровізацію доцільно розглядати не лише як переведення інформації у цифрову форму, а як системний процес зміни управлінських відносин, процедур, комунікації та способів надання публічних послуг.

А. Сурай у статті «Цифровізація публічного управління в Україні: організаційний аспект» розглянула організаційні засади цифровізації публічного управління, зокрема роль державних

інституцій у координації цифрової трансформації. Основні положення цієї праці можуть бути використані для визначення суб'єктів цифровізації у сфері туризму, розмежування їх компетенції та обґрунтування необхідності міжвідомчої координації між органами, відповідальними за туризм, цифрову трансформацію, економіку, регіональний розвиток, культуру та безпеку.

Р. Горчак у статті «Цифровізація внутрішнього туризму в Україні: стан, ініціативи та аналітика» [12] проаналізував сучасний стан і перспективи цифровізації внутрішнього туризму в Україні. Автор окреслив бар'єри цифрового розвитку туристичної галузі, серед яких нерівномірність цифрового покриття, недостатність інфраструктури зв'язку, низький рівень цифрової компетентності учасників ринку, фінансові обмеження малого та середнього бізнесу, нормативно-правові проблеми та питання кібербезпеки.

М. Бойко, М. Босовська, Н. Ведмідь, С. Мельниченко та Я. Стопченко у праці «Digitalization: Implementation in the tourism business of Ukraine» [14] дослідили впровадження цифровізації у туристичному бізнесі України. Основні положення цієї праці були використані для розкриття взаємозв'язку між цифровізацією публічного адміністрування і цифровою трансформацією туристичного бізнесу, оскільки ефективне державне управління у цій сфері має створювати умови для використання цифрових інструментів суб'єктами туристичної діяльності.

Х. Васкович у статті «Туристична сфера як об'єкт публічного управління в системі національної економіки: інституційні та регуляторні аспекти» [13] обґрунтувала туристичну сферу як міжгалузевий комплекс, що поєднує транспорт, розміщення, харчування, культуру, рекреацію, дозвілля та креативні індустрії. Для цієї статті важливим є положення про те, що туризм є об'єктом публічного управління, на який має спрямовуватися системний регуляторний та інституційний вплив держави. Це дозволяє довести, що цифровізація туризму повинна охоплювати не окремі електронні сервіси, а всю систему публічного адміністрування туристичною сферою.

О. Долинська у статті «Нормативно-правове забезпечення туристичної діяльності в Україні» проаналізувала систему правового регулювання туризму та звернула увагу на фрагментарність нормативного забезпечення, дублювання норм, недостатню гармонізацію із законодавством Європейського Союзу і потребу цифровізації управлінських процесів.

Отже, аналіз наукових праць свідчить, що в науковій літературі вже досліджено загальні питання цифровізації публічного управління, електронного урядування, цифровізації туристичного бізнесу, внутрішнього туризму та інституційного забезпечення туристичної сфери. Водночас комплексне дослідження саме цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму залишається недостатньо розробленим. Недостатньо уваги приділено адміністративно-правовому статусу цифрових туристичних сервісів, електронним реєстрам у сфері туризму, цифровій взаємодії органів влади з туристичним бізнесом, правовим умовам використання туристичних даних, захисту персональних даних туристів, цифровій безпеці та відповідальності органів публічної адміністрації за достовірність туристичної інформації.

Постановка завдання. Метою статті є розкриття адміністративно-правових засад цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму, визначення її змісту, суб'єктів, основних напрямів, проблем реалізації та перспектив удосконалення правового регулювання у цій сфері.

Виклад основного матеріалу. Цифровізація публічного адміністрування у сфері туризму є складним і багаторівневим процесом, який передбачає впровадження цифрових технологій у діяльність органів публічної влади, відповідальних за формування та реалізацію державної туристичної політики, надання адміністративних послуг, облік суб'єктів туристичної діяльності, формування туристичної статистики, просування туристичних дестинацій, інформування туристів та забезпечення безпеки туристичної діяльності.

У широкому розумінні цифровізацію публічного адміністрування у сфері туризму доцільно визначати як процес впровадження цифрових технологій, електронних сервісів, інформаційних систем, публічних електронних реєстрів, відкритих даних, цифрової аналітики та онлайн-комунікації у діяльність органів публічної адміністрації з метою підвищення ефективності, прозорості, доступності та безпеки управління туристичною сферою.

З адміністративно-правової точки зору цифровізація у сфері туризму має декілька основних ознак: 1) пов'язана з реалізацією владно-управлінських повноважень органів публічної адміністрації; 2) її зміст охоплює не лише технічні рішення, а й правове регулювання процедур, сервісів, реєстрів, даних і відповідальності; 3) цифровізація має забезпечувати баланс між публічним інтересом, потребами туристичного бізнесу та правами спо-

живачів туристичних послуг; 4) повинна здійснюватися з урахуванням вимог інформаційної безпеки, захисту персональних даних і кібербезпеки.

Нормативною основою цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму є не лише спеціальне туристичне законодавство, а й законодавство у сфері інформатизації, електронного урядування, електронної ідентифікації, публічних електронних реєстрів, адміністративної процедури, захисту персональних даних та кібербезпеки. Закон України «Про Національну програму інформатизації» [2] визначає правові засади формування та виконання відповідної програми, Закон України «Про публічні електронні реєстри» [3] встановлює правові, організаційні і фінансові засади створення та функціонування публічних електронних реєстрів, а Закон України «Про адміністративну процедуру» [5] регулює відносини органів публічної адміністрації з фізичними та юридичними особами щодо розгляду і вирішення адміністративних справ.

Особливе значення для цифровізації туризму має діяльність Державного агентства розвитку туризму України. Відповідно до Положення про Державне агентство розвитку туризму України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 р. № 1162 [9], цей орган є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через відповідного міністра та який реалізує державну політику у сфері туризму і курортів. На офіційному вебсайті ДАРТ окремо зазначено, що агентство формує сучасну, сталу та діджиталізовану систему туризму в Україні, засновану на прозорості, достовірній статистиці, інноваційних сервісах і якісному туристичному продукті.

Важливим інституційним елементом є наявність у структурі ДАРТ напряму, пов'язаного з розвитком туризму та цифровізацією. Зокрема, завданням відповідного відділу визначено забезпечення діяльності ДАРТ у сфері розробки та виконання проєктів з розвитку туристичної сфери, а також реалізацію державної політики у сфері цифровізації і сприяння впровадженню цифрового розвитку на державному рівні у сфері туризму. Це свідчить про поступове інституційне закріплення цифровізації як окремого напрямку публічного адміністрування туризмом.

Першим напрямом цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму є *цифровізація адміністративних послуг і дозвільних процедур*. Йдеться про можливість подання документів,

отримання дозволів, ліцензій, витягів, довідок або іншої адміністративної інформації у сфері туризму в електронній формі. Наприклад, у сфері туроператорської діяльності важливим є електронний доступ до інформації про суб'єктів, які мають право провадити відповідну діяльність. ДАРТ зазначає, що відповідно до Положення про агентство воно видає ліцензії на право провадження туроператорської діяльності та веде ліцензійний реєстр суб'єктів туроператорської діяльності.

Другим напрямом є *формування та розвиток електронних реєстрів у сфері туризму*. Такі реєстри можуть охоплювати інформацію про туроператорів, туристичні маршрути, туристичні дестинації, об'єкти туристичної інфраструктури, заклади розміщення, туристично-інформаційні центри, об'єкти культурної спадщини, рекреаційні території та інші ресурси, важливі для управління туристичною сферою. Електронні реєстри мають забезпечувати достовірність, актуальність і доступність інформації як для органів влади, так і для бізнесу, туристів та територіальних громад.

Третім напрямом є *цифрове картографування туристичних ресурсів*. Йдеться про створення інтерактивних мап туристичних об'єктів, маршрутів, рекреаційних зон, культурних пам'яток, закладів розміщення, закладів харчування, транспортних вузлів, медичних пунктів, туристично-інформаційних центрів та об'єктів безпекової інфраструктури. Для територій, що постраждали від воєнних дій, цифрове картографування має додаткове значення, оскільки дозволяє позначати безпечні й небезпечні зони, доступні маршрути, тимчасово закриті об'єкти та інші обмеження для туристів.

Четвертим напрямом є *формування достовірної туристичної статистики та цифрової аналітики*. Ефективне публічне адміністрування туризмом неможливе без якісних даних про кількість туристів, туристичні потоки, податкові надходження, завантаженість закладів розміщення, попит на туристичні продукти, стан туристичної інфраструктури та ефективність промоційних кампаній. Цифрова аналітика дозволяє органам публічної адміністрації ухвалювати управлінські рішення не інтуїтивно, а на основі даних. Саме тому цифровізація туристичної статистики має розглядатися як один із ключових елементів адміністративно-правового забезпечення туристичної сфери.

П'ятим напрямом є *цифрове просування туристичних дестинацій*. Органи публічної адміні-

страції, особливо на місцевому та регіональному рівнях, повинні використовувати офіційні туристичні портали, соціальні мережі, мобільні застосунки, інтерактивні путівники, QR-навігацію, віртуальні тури, цифрові туристичні паспорти громад і відкриті онлайн-каталоги туристичних продуктів. Цей напрям важливий не лише для реклами, а й для формування прозорості та достовірної інформації про туристичний потенціал території.

Шостим напрямом є *цифрова взаємодія між органами публічної адміністрації, бізнесом і територіальними громадами*. У сфері туризму така взаємодія може охоплювати електронні консультації, онлайн-обговорення місцевих туристичних програм, електронне подання проєктних пропозицій, цифрові платформи для співпраці з інвесторами, грантодавцями та міжнародними партнерами. Це дозволяє підвищити відкритість управлінських рішень і залучити до розвитку туризму ширше коло суб'єктів.

Сьомим напрямом є *забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних у сфері туризму*. Туристична сфера пов'язана з обробкою значного обсягу інформації про фізичних осіб, маршрути, бронювання, документи, платежі, місця перебування та інші дані. Тому цифровізація туристичних сервісів має здійснюватися з урахуванням Закону України «Про захист персональних даних» [6], Закону України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» [7] та Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» [8].

Окрему увагу слід приділити проблемам цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму. До них належать фрагментарність цифрових сервісів, відсутність єдиної інтегрованої туристичної інформаційної системи, недостатній рівень цифрової компетентності працівників органів місцевого самоврядування та суб'єктів малого туристичного бізнесу, нерівномірність цифрової інфраструктури в регіонах, недостатнє фінансування цифрових туристичних проєктів, ризики недостовірності інформації, проблеми кібербезпеки та захисту персональних даних.

Для вирішення зазначених проблем доцільно запропонувати декілька напрямів удосконалення адміністративно-правового забезпечення цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму. По-перше, необхідно розробити державну концепцію цифровізації туристичної сфери, яка б визначала цілі, принципи, суб'єктів, інструменти та етапи цифрової трансформа-

ції туризму. По-друге, доцільно передбачити створення єдиної цифрової туристичної платформи України, яка б поєднувала інформацію про туристичні ресурси, маршрути, дестинації, суб'єктів туристичної діяльності, безпекові обмеження та туристичну статистику. По-третє, необхідно забезпечити інтеграцію туристичних даних з публічними електронними реєстрами та відкритими даними.

По-четверте, важливим є запровадження цифрових паспортів туристичних дестинацій, які можуть містити інформацію про правовий статус дестинації, туристичний потенціал, інфраструктуру, безпековий стан, доступність для осіб з інвалідністю, транспортне сполучення, заклади розміщення, об'єкти культурної спадщини та екологічні обмеження. По-п'яте, необхідно розвивати цифрові компетентності посадових осіб органів публічної адміністрації, які відповідають за туризм, а також суб'єктів туристичної діяльності. По-шосте, потрібно закріпити стандарти достовірності, оновлення та відповідальності за інформацію, що розміщується на офіційних туристичних цифрових ресурсах.

Таким чином, цифровізація публічного адміністрування у сфері туризму має розглядатися не як допоміжний технічний процес, а як самостійний адміністративно-правовий напрям модернізації туристичної політики. Її ефективність залежить від наявності належної нормативної бази, інституційної координації, цифрової інфраструктури, прозорих процедур, якісних даних, кібербезпеки та готовності органів публічної влади до використання цифрових інструментів у щоденному управлінні туристичною сферою.

Висновки. Отже, цифровізація публічного адміністрування у сфері туризму є важливою

умовою модернізації державної туристичної політики України. Вона спрямована на підвищення ефективності управління туристичною сферою, забезпечення прозорості адміністративних процедур, розвиток електронних сервісів, формування достовірної туристичної статистики, цифрове просування туристичних дестинацій, підвищення безпеки туристів і розширення участі територіальних громад у розвитку туризму.

Під цифровізацією публічного адміністрування у сфері туризму запропоновано розуміти процес впровадження цифрових технологій, електронних сервісів, інформаційних систем, публічних електронних реєстрів, відкритих даних, цифрової аналітики та онлайн-комунікації у діяльність органів публічної адміністрації з метою підвищення ефективності, прозорості, доступності та безпеки управління туристичною сферою.

Основними напрямками цифровізації публічного адміністрування у сфері туризму є: цифровізація адміністративних послуг і дозвільних процедур; розвиток електронних реєстрів; цифрове картографування туристичних ресурсів; формування туристичної статистики та цифрової аналітики; цифрове просування туристичних дестинацій; електронна взаємодія між органами влади, бізнесом і громадами; забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних.

Встановлено, що основними проблемами цифровізації туристичної сфери є фрагментарність цифрових сервісів, відсутність єдиної туристичної цифрової платформи, нерівномірність цифрової інфраструктури, недостатня цифрова компетентність учасників туристичної сфери, нестача фінансування, недосконалість правового регулювання, ризики недостовірності інформації та загрози кібербезпеці.

Список літератури:

1. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР. Відомості Верховної Ради України, 1995. № 31. Ст. 241.
2. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 01 грудня 2022 року № 2807-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text>
3. Про публічні електронні реєстри: Закон України від 18 листопада 2021 року № 1907-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text>
4. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 05 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
5. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17 лютого 2022 року № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20>
6. Про захист персональних даних: Закон України від 01 червня 2010 року № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
7. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 05 жовтня 2017 року № 2163-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text>

8. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05 липня 1994 року № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>
9. Деякі питання діяльності Державного агентства розвитку туризму: Постанова Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 року № 1162. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#Text>
10. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 року № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
11. Сорокіна Н., Філатов В. Цифровізація публічного управління в Україні: теоретичний аспект. *Public Administration Aspects*. 2025. Т. 13, № 1. С. 77–81. DOI: 10.15421/152509.
12. Горчак Р. Цифровізація внутрішнього туризму в Україні: стан, ініціативи та аналітика. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2025. № 2(16). DOI: 10.32782/2708-4949.2(16).2025.22.
13. Васюкович Х. О. Туристична сфера як об'єкт публічного управління в системі національної економіки: інституційні та регуляторні аспекти. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2026.
14. Бойко М. В., Босовська М. В., Ведмідь Н. І., Мельниченко С. В., Стопченко Я. В. Digitalization: Implementation in the tourism business of Ukraine. *Problems and Perspectives in Management*. 2022. № 4. С. 24–41. DOI: 10.21511/ppm.20(4).2022.03.

Kropyvnyi Ye.V. DIGITALIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION IN THE FIELD OF TOURISM

The article examines the digitalization of public administration in the field of tourism as one of the key directions of modernization of Ukraine's state tourism policy. It is substantiated that in the context of digital transformation of society, the development of e-governance, open data, electronic registers, online services and digital platforms, the tourism sector requires the renewal of administrative and legal mechanisms of governance. It is determined that the digitalization of public administration in the field of tourism covers not only the introduction of information and communication technologies, but also a change in the model of interaction between public authorities, tourism entities, territorial communities, tourists and international partners.

Attention is focused on the fact that digitalization in tourism should ensure transparency of administrative processes, accessibility of administrative services, electronic interaction between public authorities and businesses, the formation of reliable tourism statistics, digital promotion of tourist destinations, mapping of tourism resources, development of electronic registers, and improvement of tourist safety. It is proved that the digitalization of public administration in tourism should be carried out with due regard to the requirements of personal data protection, cybersecurity, reliability of information, inclusiveness of digital services and prevention of digital inequality between regions.

It is concluded that the digitalization of public administration in the field of tourism is a complex administrative and legal process that combines regulatory framework, organizational support, digital infrastructure, electronic administrative services, open data, digital analytics, interagency coordination and public-private interaction. Directions for improving the administrative and legal support of digitalization of the tourism sector in Ukraine are proposed.

Keywords: digitalization, public administration, tourism, tourism sector, e-governance, digital services, electronic registers, open data, tourism statistics, administrative and legal regulation.

Дата першого надходження статті до видання: 02.07.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 20.07.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 10.09.2026