

Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Юридичний факультет

Кафедра адміністративного права та судочинства

МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА
з дисципліни: «Актуальні питання адміністративного права та процесу»
на тему: «Адміністративно-правові засади надання електронних публічних
послуг: проблеми та напрями вдосконалення»

Студентка групи ПРм-11

Вітюнова Андріана Вікторівна

Керівник: д.ю.н., доц. Гречанюк Р.В.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS ____

Члени комісії _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль - 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ.....	5
1.1. Поняття та сутність електронних публічних послуг як об’єкта адміністративно-правового регулювання	5
1.2. Співвідношення категорій «державні послуги», «адміністративні послуги» та «електронні публічні послуги»	7
Висновки до розділу 1.....	11
РОЗДІЛ 2. АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	13
2.1. Генеза адміністративно-правового регулювання електронних публічних послуг.....	13
2.2. Організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування.....	17
Висновки до розділу 2.....	19
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ..	21
3.1.Зарубіжний досвід правового регулювання електронного урядування та можливості його імплементації в Україні.....	21
Висновки до розділу 3.....	25
ВИСНОВКИ	27
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	29
ДОДАТКИ.....	34

ВСТУП

Стрімке проникнення інформаційних технологій у всі сфери життя сучасного суспільства ставить перед державою завдання фундаментального оновлення механізмів свого функціонування. Сьогодні необхідно будувати принципово іншу модель взаємодії з людьми, в центрі якої стоїть зручне, швидке та прозоре надання публічних послуг в електронному форматі.

Актуальність теми зумовлена тим, що повноцінне запровадження електронних публічних послуг є одним із ключових елементів європейської інтеграції України. Воно безпосередньо впливає на якість державного управління, дозволяє суттєво зменшити корупційні ризики та реально забезпечує реалізацію конституційних прав громадян. Незважаючи на помітні успіхи, досягнуті завдяки платформі «Дія», системі «Трембіта» та іншим цифровим рішенням, залишається низка системних викликів. Серед них недостатня сумісність державних реєстрів, відсутність законодавчого закріплення принципу «Once-Only» (одноразового надання даних), питання надійного захисту персональних даних під час автоматизованого обміну між відомствами, а також необхідність глибокої адаптації національного адміністративного законодавства до сучасних європейських цифрових стандартів.

Електронна трансформація державного управління покликана насамперед підвищити його дієвість. Однак досягти цієї мети неможливо без комплексного перегляду й оптимізації адміністративних процедур, зміни застарілих моделей взаємодії між органами влади та створення справді безперебійної системи електронного обміну даними між державними реєстрами.

Надання спроможності отримувати публічні послуги віддалено має велике значення не лише для зручності. Воно гарантує реалізацію прав людини незалежно від того, де вона знаходиться. Такий підхід забезпечує екстериторіальність послуг і їхню доступність у будь-який час доби.

Системне впровадження електронних інструментів у діяльність органів влади є стратегічним напрямом розвитку держави. Воно сприяє формуванню сучасного управлінського середовища - інноваційного, прозорого та справді

сервісного, яке орієнтоване на реальні потреби людей, а не на комфорт бюрократичного апарату.

Об'єктом дослідження є суспільні взаємини, що виникають у процесі надання публічних послуг в електронній формі суб'єктами владних повноважень.

Предмет дослідження - адміністративно-правові засади надання електронних публічних послуг, проблеми їх правового регулювання та напрями вдосконалення нормативно-правової бази в цій сфері.

Метою роботи є комплексний аналіз правового регулювання електронних публічних послуг, виявлення теоретичних і практичних проблем у цій сфері та розробка пропозицій щодо покращення адміністративного законодавства.

Для досягнення мети поставлено такі **завдання**:

- розкрити поняття та сутність електронних публічних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання;
- проаналізувати співвідношення категорій «державні послуги», «адміністративні послуги» та «електронні публічні послуги»;
- дослідити генезу та сучасний стан адміністративно-правового регулювання електронних публічних послуг в Україні;
- охарактеризувати організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування;
- вивчити зарубіжний досвід правового регулювання електронного урядування та визначити можливості його використання в Україні;
- сформулювати пропозиції щодо вдосконалення законодавства у сфері електронних публічних послуг.

Методологічну основу роботи становлять діалектичний, системно-структурний, формально-юридичний, порівняльно-правовий, історико-правовий методи, а також методи аналізу та синтезу.

Структура роботи відповідає поставленим завданням і складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел, в якому міститься 28 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття та сутність електронних публічних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання.

Європейська інтеграція України зумовлює необхідність активної цифровізації діяльності публічної адміністрації. Держава наразі перебуває на етапі активного розвитку електронних адміністративних послуг, проте потребує подальшої модернізації та врахування позитивного зарубіжного досвіду. Як зазначає Білявський В., переведення адміністративних послуг у цифровий формат здатне суттєво зміцнити суспільну довіру до органів влади та підняти планку якості самих послуг [3, с. 22].

У сучасних умовах стрімка цифровізація кардинально трансформує підходи до надання публічних послуг. Розвиток електронних послуг є невід'ємною частиною системи публічного управління, оскільки відповідає викликам глобалізованого світу та зростаючим очікуванням суспільства. Наукове осмислення сутності, особливостей та значення електронних публічних послуг дає змогу глибше зрозуміти їхню роль у механізмі публічного управління, визначити оптимальні шляхи їх впровадження та функціонування, а також окреслити можливості подальшого розвитку в контексті актуальних труднощів. Надзвичайної актуальності це питання набуває у зв'язку з необхідністю швидкої адаптації державного управління до нових цифрових реалій [18, с. 90].

Саме питання надання публічних послуг нерозривно пов'язане з принципами безперервності та своєчасності. Ці характеристики є невід'ємними ознаками будь-якого права, закріпленого в законодавстві, оскільки несвоєчасне забезпечення такого права може призвести до серйозних, а іноді й невідворотних наслідків [3, с. 24].

Для розкриття поняття та сутності електронних публічних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання необхідно насамперед звернутися до глибинної трансформації публічного управління в умовах цифрової епохи. Електронна публічна послуга є не просто технічним способом взаємодії держави та громадянина, а складною правовою категорією, що інтегрує

стандартні ознаки адміністративної послуги з новими можливостями інформаційно-комунікаційних технологій. Цифровізація такої послуги становить безпосередній обов'язок держави, адже вона нерозривно пов'язана із реалізацією та захистом прав і свобод людини і громадянина у широкому сенсі [3, с. 25].

У межах сучасної парадигми публічного управління електронні послуги слід розглядати як державні або муніципальні сервіси, що надаються у цифровому форматі з використанням мережі Інтернет, що нівелює потребу у безпосередньому відвідуванні суб'єктів надання послуг. Відповідно до ст. 1 ЗУ «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», під електронною публічною послугою розуміється послуга, що надається владними органами на державному чи місцевому рівнях, або ж установами та організаціями, які перебувають у їхньому підпорядкуванні, зокрема й адміністративна послуга, що може виконуватись в автоматичному режимі, із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем. При цьому підставою для її надання може слугувати звернення, подане в електронній формі через конкретні цифрові платформи, включно з Єдиним державним веб-порталом електронних послуг, або ж послуга надається без будь-якого звернення з боку особи. [10].

Адміністративно-правове регулювання інституту електронних послуг базується на інтеграції публічних функцій у цифрове середовище, що вимагає чіткого законодавчого забезпечення. Характерною особливістю є те, що електронне врядування на даному етапі не виділяється в автономну галузь, а розглядається як невід'ємна складова загальної сфери інформатизації. Фундамент цієї системи формують базові законодавчі акти, серед яких засадниче місце посідають закони «Про інформацію», «Про Національну програму інформатизації» та «Про електронні комунікації». Останній прийшов на зміну застарілому регулюванню галузі телекомунікацій, адаптувавши українське право до європейських стандартів. Забезпечення правового режиму функціонування цифрових систем також ґрунтується на приписах законів «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» та «Про захист

персональних даних», які регулюють безпекове питання для обробки відомостей у державних реєстрах. Окрему групу становлять акти, що надають юридичної сили правочинам, які здійснюються у цифровому середовищі, зокрема закони «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги». Ці документи в сукупності забезпечують правову стабільність цифрової взаємодії та визнання електронних форм документів рівнозначними паперовим.

Важливим аспектом розуміння сутності електронних публічних послуг є їхній соціально-правовий зміст, який акцентує на безпосередньому задоволенні потреб громадян. Особлива увага приділяється тому, що електронна форма не є самоціллю, а виступає засобом підвищення якості адміністративної діяльності, де пріоритетом стає зручність для отримувача послуги. Як зазначає М. О. Білецька, цифровізація адміністративних послуг одночасно вирішує два взаємопов'язані завдання: робить процес їх отримання простішим і зручнішим для громадянина та усуває корупційні схеми, що раніше виникали в процесі їх надання. [1, с. 78].

Таким чином, електронна публічна послуга як об'єкт адміністративно-правового регулювання потребує такого підходу, що поєднав би норми адміністративного права з інститутами електронного урядування та цифрової безпеки. Це створить умови для переходу від суб'єктивних дискреційних рішень до об'єктивних алгоритмічних процедур, у яких права отримувачів послуг отримують додаткові гарантії.

1.2. Співвідношення категорій «державні послуги», «адміністративні послуги» та «електронні публічні послуги».

Зміна характеру відносин між державою та громадянином у XXI столітті зумовила необхідність переосмислення того, як держава виконує свої функції. У цьому контексті постає важлива наукова та практична проблема, пов'язана з розмежуванням понять «державні послуги», «адміністративні послуги» та «електронні державні послуги». Ці терміни часто вживаються як синоніми, хоча

вони суттєво відрізняються за сферою застосування, правовою природою та механізмом надання.

Категорія «публічних послуг» охоплює весь спектр діяльності, що здійснюється державними органами аби задовільнити потреби фізичних та юридичних осіб. У теорії адміністративного права публічна послуга розуміється як результат діяльності, що здійснюється виконавчими органами або іншими суб'єктами, що фінансуються з бюджету, з метою надання певних суспільних благ. Важливо розуміти, що поняття «державна послуга» є родовим (материнським). Воно включає як послуги, виключно владного характеру, так і послуги, що носять соціальний або культурний характер (наприклад, послуги державних закладів освіти чи охорони здоров'я). Державні послуги розглядаються як «консолідуюче поняття, що включає як управлінські, так і адміністративні послуги» [20, с. 10]. Основна ознака державних послуг полягає в тому, що їх суб'єктом є держава, а метою - виконання публічного обов'язку перед суспільством.

В англійській мові для визначення цієї категорії послуг зазвичай використовується термін «public services». Однак через особливості українського термінологічного апарату, подібно до того, як термін «public administration» часто неправильно перекладали як «державне управління», в Україні замість «public services» міцно закріпилась дефініція «державні послуги». У Концепції адміністративної реформи в Україні визачення «державні послуги» та «управлінські послуги» вживаються як взаємозамінні, без ретельного розмежування між ними [26, с. 186]. Проте в сучасній юридичній науці найбільш обґрунтованим визнано термін «адміністративна послуга», вона є вужчою, спеціалізованою категорією, як результат виконання владних повноважень суб'єктом надання послуг за зверненням особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків [22 с. 47]. Перевага цього терміна полягає у двох аспектах: він прямо вказує на суб'єкта надання послуги - адміністративний орган (публічну адміністрацію) та підкреслює владно-публічну природу діяльності, що дає змогу відмежувати адміністративні послуги від управлінських у суто економічному розумінні.

Принципово важливо розрізняти адміністративні послуги та адміністративні дії. Перевірка, нагляд або інспектування - це адміністративні дії, що здійснюються в публічному інтересі, але не спрямовані на задоволення індивідуального запиту особи. Натомість адміністративна послуга завжди ініціюється заявником і завершується формуванням для нього нового правового статусу: виданням дозволу, реєстраційного свідоцтва, ліцензії тощо [22 с. 47]. Саме навколо цього поняття вибудовується система центрів надання адміністративних послуг.

Дефініція «електронна послуга» вперше з'явилася в українському правовому полі у 2013 році із прийняттям Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні. Як зазначає Дубняк М.В., головною метою запровадження електронних сервісів передбачалось розширення переліку та охоплення послуг, доступних як для громадян, так і для бізнесу, а досягти цього можна саме через застосування інформаційно-комунікаційних технологій. [5, с. 98]. Електронна публічна послуга відтворює сучасний етап розвитку державного управління, де ключовим фактором стає цифровізація. Публічна послуга, що надається в електронній формі, не змінює своєї суті як владної дії, але кардинально змінює процедуру її реалізації. Основні особливості електронних публічних послуг полягають у мінімізації людського фактора (аж до автоматичного прийняття рішень системою); взаємодії через портали (наприклад, «Дія») або інформаційно-комунікаційні системи; використанні державних реєстрів для перевірки даних, що позбавляє громадянина необхідності подавати паперові довідки.

На відміну від традиційних адміністративних процедур, вони являють собою діяльність адміністративних органів, яка виконується з використанням новітніх інформаційно-комунікаційних технологій для розгляду звернень про видачу адміністративних актів (дозволів, ліцензій, сертифікатів тощо), спрямовану на забезпечення прав і законних інтересів фізичних або юридичних осіб, а також на виконання ними встановлених законом обов'язків [12, с. 183]. Адміністративні послуги є правовою основою, тоді як електронні публічні послуги - оцифрованою формою. Не кожна державна послуга може бути

переведена в електронний формат, проте прагнення до цифровізації є домінуючим вектором розвитку. М. О. Білецька справедливо наголошує, що цифровізація вимагає від суб'єктів публічної адміністрації не лише технічного оснащення, а й глибокої трансформації внутрішніх адміністративних процедур [1, с. 78].

За ознаками суб'єкта, який забезпечує надання публічних послуг, у правовій науці прийнято виокремлювати державні та муніципальні послуги. Державні послуги розглядаються як діяльність органів державної влади, а також підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій, включаючи сервіси, що надаються недержавними структурами в межах делегованих повноважень. При цьому для визначення юридичної природи послуги ключове значення має не стільки безпосередній виконавець, скільки суб'єкт відповідальності та джерело фінансування. Варто зауважити, що хоча термін «державні послуги» є поширеним у практичній діяльності, він не завжди повною мірою відображає специфіку досліджуваного інституту в межах адміністративного права [26, с. 186]. Як зазначає М. В. Дубняк, у законодавстві досі існують системні недоліки в дефініціях термінів «електронна послуга» та «публічна послуга», що потребує подальшої уніфікації та створення єдиної стратегії розвитку сфери [5, с. 98].

Своєю чергою, муніципальні послуги охоплюють сферу діяльності органів місцевого самоврядування, комунальних підприємств та організацій. Проте в науковій доктрині підкреслюється, що термін «муніципальні» також не дає вичерпного визначення, оскільки він подекуди залишає поза увагою певних суб'єктів, що беруть участь у наданні сервісів на місцевому рівні [26, с. 186].

Окреме місце в системі наукових поглядів посідає поняття «управлінські послуги», впровадження якого було ініційоване Концепцією адміністративної реформи в Україні. Під цією категорією розуміють специфічну функцію виконавчої влади, яка є необхідною передумовою для реалізації громадянами їхніх прав і свобод, що проявляється через процедури реєстрації, ліцензування, сертифікації тощо. На сьогоднішній день проблема з'ясування сутності та змісту управлінських послуг усе ще викликає суперечки, адже науковці досі не дійшли згоди щодо єдиного, загальноприйнятого трактування цієї дефініції, що вказує

на складність та багатогранність трансформації сервісної ролі держави [26, с. 187].

Висновки до розділу 1.

Підсумовуючи, цифровізація виявилась не просто технічним оновленням державного апарату, а стала однією з провідних умов, без виконання яких європейська інтеграція України стає неможливою. Держава поступово відходить від командно-адміністративної логіки на користь служіння громадянам, це змушує по-новому бачити саму сутність того, що ми зevamo державною послугою. Електронна державна послуга сьогодні розглядається уже не як окремий правовий феномен, а як невіддільна складова ширшого інформаційного простору. При цьому законодавство про захист відомостей та електронних довірчих послуг утворює ту правову базу, яка гарантує рівноцінність цифрової та паперової форм контакту, тобто громадянин може бути впевнений, що звернувшись онлайн, він отримує послугу тієї ж якості.

Електронна державна послуга - це досить складне правове явище, у якому усталені ознаки адміністративної послуги поєднуються з можливостями сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. З погляду правової суті вона залишається публічно-правовою: втілюється в межах повноважень владних органів, спричиняє юридично вагомі наслідки. Змінюється лише процесуальна форма - вона набуває цифрового вигляду. Адміністративно-правове регулювання цієї сфери формується на перетині основного законодавства про адміністративні послуги й електронне врядування, розпоряджень про захист інформації та персональних даних, а також актів, що надають законної сили електронному підпису й електронним документам. Проте, між окремими положеннями існують суперечності, які потребують упорядкування та узгодження.

Поняття «державні послуги», «адміністративні послуги» та «електронні публічні послуги» співвідносяться між собою за принципом від загального до конкретного. Державні послуги становлять найширше поняття - уся діяльність публічного сектору, спрямована на задоволення суспільних потреб. Однак через нечіткість самого терміна він погано використовується у суто адміністративно-

правовому сенсі. Натомість адміністративні послуги вже більш вужча і юридично зрозуміла категорія: вони мають чітку процедуру, визначений вигляд і завжди спонукують до виникнення, зміни чи припинення прав та обов'язків особи, котра звернулась до органу влади. Що стосується електронних публічних послуг, то вони не є окремим видом послуг у правовому значенні, це лише технологічний спосіб їх надання. Цифровізація докорінно змінює порядок взаємодії між людиною і державою, але не трансформує владно-правовий характер самої дії.

Отже, теперішня доктрина адміністративного права прямує до єдиного концептуального розуміння державних послуг, де головним критерієм є не те, яка саме установа є виконавцем, а те, чи виконує послуга функцію реалізації державних завдань. У площині цифрової трансформації це відкриває реальні нагоди для спрощення бюрократичних процесів і якісно нового рівня спілкування між владою та суспільством.

РОЗДІЛ 2. АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

2.1. Генеза адміністративно-правового регулювання електронних публічних послуг.

Еволюція цифрової держави в Україні демонструє перехід від уривчастих спроб автоматизації до творення єдиної національної екосистеми. Початковою точкою для розбудови системи електронного урядування в Україні слід вважати початок 2000-х років. У 2003 році Кабінет Міністрів України прийняв постанову «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»», яка стала першим системним кроком у напрямку цифровізації державних функцій. Однак реальний практичний ефект цього документа виявився обмеженим через відсутність відповідної інфраструктури, нормативної бази для електронного документообігу та низький ступінь готовності органів влади до змін [23, с. 84]. М. В. Дубняк класифікує цей період (2000–2015 рр.) як інформаційний етап у межах якого відбувалося становлення інституційних засад інформаційного суспільства і первинна нормативна регламентація адміністративних послуг [5, с. 101].

Переломним став 2012 рік, коли було вперше чітко закріплено саме поняття адміністративної послуги, окреслено вимоги до суб'єктів її надання, визначено процедурні гарантії для заявників та юридично закріплено можливість подання заяв в електронній формі поряд із традиційними письмовою та усною формами в ЗУ «Про адміністративні послуги» [7]. Цей Закон заклав основу сервісної держави і подальшої цифровізації, визначив концептуальні аспекти застосування інформаційних технологій у діяльності державних інституцій.

Втім, стан цифровізації публічного управління залишав бажати кращого: згідно з рейтингом ООН (United Nations E-Government Survey 2014), Україна посідала лише 87-е місце серед 193 держав, причому найнижчу оцінку отримала саме за компонентом «Онлайн-послуги» [24]. Серед ключових перешкод дослідники виокремлювали відсутність сучасної матеріально-технічної бази в регіонах і низький рівень цифрової грамотності населення [23, с. 85].

У 2017 році Верховна Рада прийняла Закон «Про електронні довірчі послуги», що врегулював питання електронного підпису, ідентифікації та аутентифікації у цифровому середовищі [8]. Цей закон мав принципове значення для розбудови безпечної інфраструктури е-послуг, оскільки без надійної системи ідентифікації особи неможливо забезпечити юридичну силу електронних правочинів та звернень. У 2019 році постановою Кабінету Міністрів № 1137 від 04.12.2019 було офіційно засновано Єдиний державний вебпортал електронних послуг, що отримав назву «Портал Дія» і став центральною платформою взаємодії між державою та громадянами [14]. Функціонуючи у форматах вебпорталу та мобільного застосунку, він забезпечує безперервний доступ до сервісів у режимі «24/7», що відповідає світовим стандартам публічного обслуговування. «Портал Дія» реалізує комплекс базових функцій, зокрема дистанційну електронну ідентифікацію, ефективне управління цифровими документами, безпосереднє одержання послуг та контроль за використанням персональних даних [25, с. 51].

Також, у 2019 році було започатковано Міністерство цифрової трансформації України, яке отримало функції головного органу виконавчої влади у сфері цифровізації державних процесів, розвинення електронного урядування та електронної демократії. Поява цього органу означала не просто адміністративну реорганізацію, а зміну у підходах до управління цифровою сферою: вперше в Україні з'явився окремий центральний орган, відповідальний за системну цифровізацію публічного адміністрування [21].

Значним кроком у розвитку комунікаційної інфраструктури стало введення в експлуатацію системи «Трембіта», основне призначення якої полягає в автономізації обміну даними між державними органами та громадянами. Вона технологічно підтримує швидкий і безпечний обмін інформацією при наданні електронних публічних послуг, працюючи за єдиними правилами та протоколами [4, с. 18].

Дійсно новий етап розпочався у 2020-2021 роках. Центральним законодавчим актом цього етапу став Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Саме цей документ вперше

всебічно врегулював особливості електронної форми надання публічних послуг, окреслив поняття автоматичного режиму надання послуг, комплексних електронних публічних послуг та принцип «digital by default» - першочерговості цифрового каналу взаємодії над паперовим. Докорінно важливим нововведенням стало законодавче закріплення заборони для органів влади вимагати від прохача документи та відомості, які вже знаходяться в державних реєстрах. Окрім того, закон запровадив поняття «комплексної електронної публічної послуги», що дозволяє особі отримати декілька послуг на підставі одного звернення [10].

На сьогодні в Україні успішно функціонують масштабні електронні системи, які забезпечують цифрову взаємодію суб'єктів правовідносин. Зокрема:

- електронний обмін інформацією (Electronic Data Interchange);
- рух капіталу (Electronic Funds Transfer);
- електронна торгівля (e-Trade);
- використання електронних грошей (e-cash);
- електронний маркетинг (e-market);
- електронний банкінг (e-banking);
- система охорони здоров'я (e-health);

а також технологічні рішення Mobile ID, ID-Card, BankID, Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія», численні електронні реєстри та інші системи, де використовуються чи мають потенціал до використання сертифіковані електронні довірчі послуги (електронний підпис) [3, с. 24].

Сьогодні Україна демонструє значний прогрес, посідаючи високі позиції в індексі GovTech Maturity Index Світового банку («Індексі зрілості» у сфері урядування), що зумовлено широкою доступністю електронних сервісів для населення [5, с. 104]. Отже, якщо у 2017 році зусилля держави були направлені на подолання технічного відставання, то сьогодні пріоритетом є створення безбар'єрного цифрового середовища, де технології слугують інструментом захисту інтересів особистості та підвищення ефективності публічного управління.

Повномасштабне вторгнення росії стало певним каталізатором подальшого розвитку механізму. Умови воєнного стану зумовили потребу швидкої адаптації цифрових інструментів для забезпечення безперервності публічного управління, розвиток електронних сервісів у сфері публічного управління перемінився з інноваційної ініціативи на стратегічний пріоритет.. Одним із найяскравіших прикладів стала легітимізація «єДокумента» як повноцінного цифрового засобу ідентифікації особи замість втрачених фізичних документів. Паралельно формувалися спеціалізовані платформи: система eHealth дозволяє працювати з медичними даними незалежно від місця перебування пацієнта, платформа єДопомога координує виплати та міжнародну фінансову підтримку, а ініціатива United24 гарантує відкритий збір коштів на потреби оборони та відбудови [16, с. 5]. Цифрові послуги стали фундаментальним інструментом, що забезпечує доступність державних функцій, прозорість управлінських циклів та ефективну комунікацію між державою, громадянами й бізнес-структурами.

Аби з'ясувати, наскільки глибоко цифрові новації впроваджені у сферу державного управління, застосовується індекс, що відображає рівень розвитку інтернет-сервісів (Online Services Index - OSI), що є одним із ключових компонентів індексу розвитку електронного урядування (E-Government Development Index - EGDI). OSI являє собою комбінований показник, що демонструє ступінь застосування державами інформаційно-комунікаційних технологій у процесі надання адміністративних послуг населенню та суб'єктам господарювання. Його розраховують завдяки ретельному, всебічному дослідженню онлайн-присутності та якості електронних послуг усіх 193 держав-членів ООН [1, с. 76].

Згідно з United Nations E-Government Survey 2024, Україна демонструє значний прогрес у цій сфері. За загальним індексом EGDI Україна посіла 30-те місце у світі з показником 0,8841 (Додаток 2), увійшовши до групи країн з дуже високим рівнем розвитку електронного урядування (Very High EGDI). Особливо високі результати зафіксовано за індексом розвитку онлайн-послуг (OSI) -

Україна піднялася на 5-те місце у світі, що належить до найвищих показників серед усіх країн [28].

Попри повномасштабну війну з росією, Україна досягла помітного прогресу в цифровому розвитку. Державні дані та сервіси було перенесено на закордонні хмарні платформи, що забезпечило їх захищеність і доступність навіть в умовах бойових дій. Супутниковий зв'язок допоміг зберегти стабільний доступ до інтернету на всій території країни. Важливу роль відіграло співробітництво з великими технологічними компаніями: Microsoft, Amazon Web Services, SpaceX та Palantir Technologies. Це дало змогу залучити сучасні технології та інфраструктуру. Такі партнерства вже виходять за межі воєнного часу: вони охоплюють розробку інструментів штучного інтелекту для розмінування та документування воєнних злочинів. Загалом цифрова стійкість України в умовах війни підтвердила її здатність зберігати економічну активність і надавати публічні послуги без зупинки, закріплюючи за нею репутацію одного з найбільш динамічних цифрових лідерів у світі. Такий звіт надано United Nations E-Government Survey 2024 [28], що демонструє високі досягнення нашої держави.

Загалом генеза адміністративно-правового регулювання електронних публічних послуг в Україні є ілюстрацією поступового переходу від точкових заходів автоматизації до формування цілісної цифрової екосистеми; від перших спроб запровадити електронний документообіг на початку 2000-х до створення повноцінної платформи «Дія».

2.2. Організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування.

Актуальний етап розвитку публічного адміністрування в Україні вирізняється глибокою перебудовою відносин між державою та громадянином, коли звичні бюрократичні процедури поступово замінюються цілісною цифровою екосистемою. Організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування складається як багаторівнева система, що поєднує нормативно-правові приписи, інституційні структури,

цифрову інфраструктуру та спеціально регламентовані адміністративні процеси. Цей механізм націлений не лише на автоматизацію етапів, але й на якісну зміну способів втілення владних повноважень, де інформаційно-комунікаційні технології стають головним засобом підвищення доступу, оперативності та підзвітності надання публічних послуг [16, с. 3].

Правова основа механізму ґрунтується на приведенні вітчизняного законодавства до вимог Єдиного цифрового ринку Європейського Союзу. У межах реалізації Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом вагомим значення набуває процес узгодження українського законодавства до *acquis communautaire* (*acquis*) - правової системи Європейського Союзу, яка охоплює акти законодавства Європейського Союзу (але не обмежується ними), прийняті в межах Європейського співтовариства, Спільної зовнішньої політики та політики безпеки і Співпраці у сфері юстиції та внутрішніх справ [13, с. 164].

Звіт про виконання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2022 рік фіксує помітний прогрес у наближенні українського законодавства до *acquis communautaire* у сфері цифрового єдиного ринку. Зокрема, у 2022 році Україна стала учасником програми Європейського Союзу під назвою «Цифрова Європа» (*Digital Europe Programme 2021–2027*), а також пришвидшила узгодження стандартів, що стосуються електронних довірчих послуг, згідно з регламентом *eIDAS* й досі розвиває законодавство у сфері електронних комунікацій. Було прийнято низку важливих законів, спрямованих на посилення захисту персональних даних, удосконалення електронної ідентифікації та забезпечення транскордонного визнання електронних підписів і документів, що створює належні умови для інтеграції українських електронних публічних послуг до європейського цифрового простору [11]. Цей прогрес не тільки підтверджує виконання Україною взятих на себе зобов'язань у цифровій сфері, але й суттєво зміцнює організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування, роблячи його сумісним із європейськими стандартами.

Важливим кроком у вдосконаленні організаційно-правового механізму цифровізації стало ухвалення Стратегії цифрового розвитку, інноваційної

діяльності України на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2025-2027 роках розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31 грудня 2024 року № 1351-р. Цей документ визначає пріоритетні напрями цифрової трансформації публічного сектору, зокрема розвиток інфраструктури електронного урядування, розширення переліку електронних публічних послуг, удосконалення якості даних у державних реєстрах та впровадження штучного інтелекту в процесах прийняття управлінських рішень. Операційний план на 2025-2027 роки містить конкретні заходи, терміни виконання та відповідальних виконавців, що дозволяє перейти від стратегічного планування до системної реалізації цифрових ініціатив в органах публічного адміністрування [15].

Водночас дослідження вказують на збереження серйозних викликів: цифрову нерівність між містами та сільською місцевістю, недостатній рівень цифрової грамотності населення, фрагментарність нормативного регулювання та постійні загрози кібербезпеки в умовах війни [4]. Ненько С. С. зазначає, що згідно зі звітами Мінцифри, станом на 2023 рік приблизно 15 % сільських територій не мають покриття мережею 4G. Така нерівність формує нові соціально-економічні перешкоди, коли лише частина бізнесу має справжню користь від цифровізації, тоді як інші підприємці лишаються прив'язаними до паперових процесів. [13, с. 163].

Таким чином, організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування в Україні являє собою динамічну, багаторівневу систему, яка поєднує сучасне правове регулювання, інституційну координацію та передові інформаційно-комунікаційні технології.

Висновки до розділу 2.

Якщо простежити, як в Україні формувався організаційно-правовий механізм надання електронних публічних послуг, стає зрозумілим те, що країна пройшла доволі тривалий шлях: від розрізнених спроб автоматизувати окремі процеси до побудови цілісної цифрової екосистеми. Перші системні кроки у цьому напрямі уряд зробив ще на початку 2000-х, однак переломним моментом

стало ухвалення у 2012 році базового законодавства про адміністративні послуги. З того часу правовий фундамент цифровізації послідовно зміцнювався. Спершу держава визнала юридичну чинність електронного підпису, а згодом закріпила принцип, за яким цифровий канал взаємодії має перевагу над паперовим.

Нинішній механізм цифрового урядування тримається на двох ключових опорах. Першою є Міністерство цифрової трансформації як головний регуляторний та координаційний центр. Другою - платформа «Дія», що перетворилась на основний майданчик комунікації між громадянином і державою. Окремо варто відзначити роль системи «Трембіта»: вона забезпечує автоматизований обмін даними між державними реєстрами, завдяки чому людині більше не потрібно власноруч збирати папери з різних установ, оскільки необхідна інформація передається між органами влади без її участі.

Нормативне закріплення правового статусу цифрових документів і запровадження комплексних послуг, які охоплюють відразу кілька адміністративних процедур, дали змогу суттєво зменшити вплив людського чинника, а разом із тим корупційні ризики. Державні сервіси стали доступними в режимі реального часу, що принципово змінило стандарт взаємодії між владою та суспільством. Водночас важливим вектором розвитку залишається зближення українського законодавства з нормативними вимогами Європейського Союзу, що є передумовою для входження нашої держави в єдиний цифровий простір ЄС.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА НАПЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Зарубіжний досвід правового регулювання електронного урядування та можливості його імплементації в Україні.

Сьогодні Україна трансформує модель взаємодії між державою та суспільством, фокусуючись на повазі до особистості та пріоритетності інтересів громадянина. Варто підмітити, що на формування міжнародного іміджу України як цифрової держави та ефективність функціонування електронного уряду досі впливає низка чинників: застаріла матеріально-технічна база обмежує інтеграцію у глобальне інформаційне середовище; бракує фахівців із міжнародних комунікацій та PR у державних структурах; політика просування цифрового іміджу України на міжнародній арені залишається несистемною [25, с. 57].

Саме подолання зазначених проблем сприятиме швидшій адаптації суспільства до передових моделей державного управління та стимулюватиме його сталий розвиток.

Наразі розвиток електронних публічних послуг в Україні відбувається в умовах європейської інтеграції, що вимагає активного вивчення та адаптації передового зарубіжного досвіду. На сьогодні в Європейському Союзі сформовано стійку концепцію якісного публічного управління, закріплену в «Білій книзі європейського врядування» 2002 року. Документ визначає п'ять фундаментальних принципів ефективного врядування. По-перше, ефективність, що вимагає результативної реалізації політик на основі чітких цілей та аналізу досвіду. По-друге, відкритість, яка забезпечує прозорість інституцій та доступність інформації для громадян. По-третє, підзвітність, що передбачає чітку персоналізацію відповідальності учасників управлінських процесів на всіх рівнях. Четвертим є принцип участі, згідно з яким якість рішень залежить від активного залучення громадянського суспільства до їх розробки. Нарешті, принцип злагодженості гарантує послідовність та логічну узгодженість усіх політичних і управлінських заходів [4, с. 16].

Серед конкретних прикладів, на які варто орієнтуватись Україні, найбільш показовим є досвід Естонії, яка вважається світовим лідером у сфері електронного урядування [2, с. 312]. Основу її успіху становить високий рівень інтеграції державних реєстрів через платформу X-Road, широке застосування принципу «once-only» (одноразового подання даних), обов'язкова цифрова ідентифікація громадян за допомогою e-ID та максимальна автоматизація надання послуг. Завдяки цим інструментам Естонія суттєво скоротила бюрократичні процедури та мінімізувала корупційні ризики [2, с. 313]. Ефективність цієї моделі підтверджується конкретними показниками: середня подача податкової декларації триває лише 3 хвилини, 98% громадян декларують доходи в електронному вигляді, а тривалість урядових засідань скоротилась із п'яти годин до тридцяти хвилин. Показово, що 85% реєстрацій народжень і 56% заяв на укладення шлюбу в Естонії подаються в електронній формі [4, с. 20]. Таким чином, естонська модель демонструє, що системна цифровізація здатна радикально зменшити адміністративне навантаження на громадян і мінімізувати корупційні ризики.

Корисним для України є досвід Іспанії, яка реалізує стратегію «Цифрова Іспанія 2025». В її рамках розроблено план цифровізації державного управління на 2021-2025 роки, спрямований на вдоконалення цифрових послуг, ІКТ-інфраструктури та адміністративних процедур на всіх рівнях публічної влади. Основним результатом стало запровадження найкращих практик у сфері регуляторних і процедурних змін, орієнтованих на потреби користувача [4, с. 21].

Польський досвід має незмірне значення для України, враховуючи спільні економічні виклики та подібність правових систем країн. В Польщі цифрова трансформація публічного адміністрування реалізується через платформу Biznes.gov.pl, яка діє як єдине цифрове вікно для суб'єктів підприємництва. Через цей портал підприємці можуть зареєструвати компанію, подати декларації чи оформити державну підтримку, отримати необхідні ліцензії та дозволи. Платформа базується на європейських стандартах прозорості, а також інтегрована з сервісами ЄС, що сприяє розвитку транскордонної підприємницької діяльності [13, с. 164].

Досвід Грузії також залишається цінним орієнтиром для України. За відносно короткий період ця країна провела радикальну реформу системи адміністративних послуг на основі принципу «єдиного вікна» (one-stop shop). Грузія реалізувала його через створення Будинків юстиції - аналогу українських ЦНАПів, які об'єднали в одному місці різні державні структури. Завдяки цьому було суттєво скорочено перелік необхідних документів, частину повноважень делеговано приватним нотаріусам, а також створено ефективну електронну мережу реєстрів. Особливо успішною виявилася реформа у сфері реєстрації актів цивільного стану [27, с. 169].

Досвід Канади та Данії у сфері цифрової трансформації також може бути використаний Україною. Ключовим фактором успіху данської моделі є створення ґрунтового законодавчого фундаменту. Важливим є нормативне закріплення обов'язкового використання цифрових сервісів самообслуговування та електронної пошти, а також регламентація доступу до публічної інформації, захисту персональних даних та використання електронного підпису. Як зазначає Савіцька В. В., Канада є однією з перших країн у світі, яка в 90-ті роки ХХ століття впровадила концепцію створення електронного урядування [19, с. 263].

Технологічна архітектура канадської моделі електронного урядування побудована за модульним принципом і охоплює чотири функціональні рівні: рівень представлення - офіційний веб-сайт країни, який є центральною точкою доступу до урядового контенту в межах концепції Government On-Line (GOL); інформаційно-сервісний рівень, що охоплює розгалужену мережу тематичних порталів, що забезпечують взаємодію з різними категоріями користувачів; інфраструктурний рівень, який поєднує засоби електронного документообігу та централізовані сховища для безпечного зберігання інформації. Послідовне впровадження стратегії «єдиного вікна» на федеральному рівні дозволило Канаді підвищити ефективність цифрових комунікацій і перетворити електронне урядування на основний механізм надання публічних послуг [19, с. 264].

Окремої уваги в контексті українських реформ заслуговує досвід імплементації принципу «once-only». У правовому просторі Європейського Союзу цей принцип має нормативне закріплення та впроваджується через

механізм Single Digital Gateway, який гарантує транскордонний доступ до адміністративних процедур через єдине цифрове вікно. Природа зазначеного принципу полягає в тому, що державні органи не можуть вимагати від особи документи або відомості, які вже є в розпорядженні інших державних установ [13, с. 162]. Варто відзначити, що Україна послідовно рухається у цьому напрямі: система міжвідомчої електронної взаємодії «Трембіта» функціонально відтворює логіку цього принципу, а Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» закріпив заборону для органів влади вимагати дані, які вже містяться в державних реєстрах.

Особливої актуальності набуває проблема забезпечення доступу до електронних мереж обміну даними. Технічний розрив (як апаратний, так і програмний) залишається гострим, особливо в сільській місцевості, де спостерігається найнижчий рівень цифровізації інфраструктури. Окрім технічного аспекту, суттєвим бар'єром для трансформації є рівень цифрової грамотності населення [23, с. 86]. Для подолання цих бар'єрів науковці, такі як Боронніков М. та Купріянова В., пропонують зосередитись на розвитку екосистеми цифрової освіти та на залученні кваліфікованих фахівців, здатних забезпечити реалізацію цифрових ініціатив у публічному секторі [4, с. 22].

Окреме місце займає питання кібербезпеки. З точки зору захисту інформації архітектура порталу «Дія» не функціонує як єдине сховище персональних даних громадян. Натомість вона працює за моделлю data-in-transit (дані в транзиті): при кожному запиті користувача система в режимі реального часу підтягує необхідну інформацію з відповідних державних реєстрів і не накопичує ці дані в базі на своїх серверах чи в самому застосунку. Такий підхід знижує ризики масштабного витоку, оскільки навіть у разі злому інфраструктури «Дії» повна база даних усіх громадян залишається недоступною. У вересні 2025 року в мережі з'явився архів під назвою `diia_users_db_2025.zip`, який нібито містив персональні дані (паспортні, податкові, контактні) близько 20 мільйонів українців. Публікація файлу, а також заяви народного депутата Олександра Федієнка привернули значну увагу громадськості та експертної спільноти. Заступник міністра з питань кібербезпеки та хмарних сервісів Віталій Балашов

зазначив, що після проведеної перевірки файл було визначено як суміш старих витоків із комерційних джерел, доповнену вручну вигаданими записами. Це типова практика чорного ринку даних [6].

Таким чином, зарубіжний досвід правового регулювання електронного урядування засвідчує, що успішна цифрова трансформація системи публічних послуг потребує одночасного вирішення трьох завдань: формування чіткої нормативної бази, розбудови надійної технічної інфраструктури та підвищення рівня цифровізації як органів влади, так і населення.

Висновки до розділу 3

Проаналізувавши зарубіжний досвід цифровізації урядування, можна зробити висновок: успішна трансформація системи публічних послуг в Україні неможлива без комплексного підходу, який охоплює одночасно правову філософію, технічні рішення та інституційну культуру.

Показово, що всі розглянуті моделі, естонська, польська, грузинська, данська, канадська, попри відмінності в деталях, побудовані на одній і тій самій ідеї: держава існує для громадянина, а не навпаки. Для України сприйняття цієї логіки означає не просто технічне оновлення реєстрів чи порталів, а глибшу зміну того, як публічна адміністрація розуміє свою роль. Саме це переосмислення є передумовою будь-яких стійких реформ, а досвід країн, що подолали цей шлях, це переконливо підтверджує.

Одним із ключових напрямів удосконалення вітчизняного законодавства має стати повноцінне впровадження принципу «once-only» відповідно до стандартів системи Single Digital Gateway ЄС. Заборона вимагати від заявника дані, які вже є в державних реєстрах, формально закріплена в законі, однак між нормою та її реальним виконанням досі існує розрив, подолати який можна лише за умови технічної сумісності реєстрів, усунення прогалин у порядку обміну даними між ними та забезпечення безперебійної міжвідомчої взаємодії.

Для подальшого розвитку системи надання електронних публічних послуг доцільно реалізувати кілька конкретних кроків: запровадити єдину методику визначення розміру адміністративних зборів за надання послуг за зразком країн

ЄС; збільшити кількість Хабів цифрової освіти для підвищення цифрової спроможності населення та покращити їх доступність, обізнаність громадян щодо Хабів, зокрема в сільській місцевості; забезпечити повну інтеграцію державних реєстрів за моделлю естонської платформи X-Road; нарешті, законодавчо визначити вичерпний перелік послуг, що надаються виключно в електронній формі, та тих, для яких збережено паперовий варіант.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що подальша еволюція системи електронних публічних послуг в Україні повинна ґрунтуватися на трьох взаємозалежних компонентах: зближення національного законодавства з *acquis communautaire* ЄС, розбудову технічної інфраструктури цифрової взаємодії та зміцнення інституційної спроможності органів публічного адміністрування.

ВИСНОВКИ

Електронна державна послуга - це самостійна правова категорія, яку не варто спрощувати ні до технічного засобу комунікації з державою, ні до звичайного перенесення паперової адміністративної послуги в цифровий формат. Її сутність глибша, тому що йдеться про трансформацію самої адміністративної процедури: усунення паперового документообігу, звуження простору для розсуду посадових осіб та запровадження автоматизованих механізмів прийняття рішень. При цьому правова природа таких послуг залишається публічно-правовою, вони реалізуються в межах владних повноважень, однак їх процесуальна форма набуває цифрового вигляду.

Становлення адміністративно-правового регулювання електронних публічних послуг в Україні пройшло три якісно різні фази. Перша - інформаційна (2000–2015 рр.), пов'язана із закладанням початкового нормативного фундаменту. Друга - електронна (2016–2020 рр.), ознаменувалась легітимізацією цифрових каналів взаємодії та інституційним оформленням реформ. Третя - цифрова (2021–2025 рр.), вона стала етапом системного утвердження пріоритету цифрових форм над паперовими. Поворотними точками в цьому процесі були: прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» у 2012 році, заснування порталу «Дія» та Міністерства цифрової трансформації у 2019 році, а також ухвалення ЗУ «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» у 2021 році. Повномасштабне вторгнення 2022 року, попри свої руйнівні наслідки, парадоксально прискорило цифровізацію. Практика довела, що цифрова модель управління є стійкою навіть в екстремальних умовах.

Організаційно-правова база цифровізації державного управління в Україні являє собою багаторівневу конструкцію, що поєднує нормативне регулювання, інституційну координацію та цифрову інфраструктуру. Її опорними елементами є Міністерство цифрової трансформації як головний координатор реформ, портал «Дія» як основна платформа для надання послуг та система «Трембіта» як інструмент автоматизованого обміну даними між реєстрами. Прийняття Стратегії цифрового розвитку до 2030 року разом із операційним планом на 2025–2027 роки засвідчує якісний перехід від ситуативних рішень до системного

стратегічного планування. Водночас питання кібербезпеки та нерівного доступу громадян до цифрових можливостей досі залишаються відкритими і потребують конкретних відповідей.

Міжнародний досвід і долучення України до програми «Цифрова Європа» окреслюють чіткий орієнтир - повна інтеграція до Єдиного цифрового ринку ЄС. Незважаючи на вже здобуті позиції у світових рейтингах цифровізації, удосконалення адміністративного та правового регулювання залишається необхідною умовою для того, щоб реформи не зупинились на півдорозі. Одним із ключових завдань є остаточне законодавче закріплення та реальне, а не лише декларативне впровадження принципу «once-only», який передбачає одноразове подання даних громадянином. Не менш важливим залишається подолання цифрового розриву: доки частина населення фактично відрізана від електронних послуг, говорити про інклюзивність державного управління зарано.

Окремий і доволі складний блок проблем стосується кібербезпеки та захисту персональних даних в умовах, коли гібридні загрози стали частиною повсякденної реальності. Чинний режим захисту персональних даних потребує приведення у відповідність до стандартів Регламенту GDPR як практична гарантія довіри громадян до цифрових сервісів.

Успішне врегулювання цих проблем дасть змогу Україні досягти вищого рівня у сфері публічного управління, де прозорість, зручність і захищеність буде стандартом. Подальший шлях полягає у ліквідації законодавчих бюрократичних бар'єрів і повному об'єднанні реєстрів в єдиний цифровий контур.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білецька М. О. Щодо поняття електронних публічних послуг. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2024. Вип. 1 (54). С. 76–79. URL: https://pjuv.nuoua.od.ua/v1_2024/16.pdf (дата звернення: 18.04.2026).
2. Білецька М. О. Досвід зарубіжних країн у сфері надання електронних публічних послуг. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 11. С. 312–317. URL: https://www.lsej.org.ua/11_2023/74.pdf (дата звернення: 18.04.2026).
3. Білявський В. До питання сутності електронних публічних послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2025. № 1. С. 21–25. URL: <https://pgp-journal.kiev.ua/archive/2025/1/6.pdf> (дата звернення: 18.04.2026).
4. Боронніков М., Купріянова В. Європейський досвід та перспективи цифрової трансформації публічного управління для України. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2025. Вип. 11. С. 14–26. URL: <https://pa.journal.in.ua/index.php/pa/article/view/197> (дата звернення: 18.04.2026).
5. Дубняк М. В. Адміністративно-правове забезпечення електронних послуг в умовах цифрової трансформації. *Інформація і право*. 2025. № 1 (52). С. 96–111. DOI: [https://doi.org/10.37750/2616-6798.2025.1\(52\).324691](https://doi.org/10.37750/2616-6798.2025.1(52).324691). URL: <https://il.ippi.org.ua/article/view/324691> (дата звернення: 30.04.2026).
6. Жахалов Я. Чи був «злив» і наскільки насправді захищена «Дія». DOU. 2025. 24 вересня. URL: <https://dou.ua/lenta/articles/data-leak-and-diia/> (дата звернення: 30.04.2026).
7. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 29.04.2026).
8. Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 29.04.2026).

9. Закон України «Про електронні комунікації» від 16.12.2020 № 1089-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 29.04.2026).

10. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 29.04.2026).

11. Звіт про виконання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2022 рік. *Міністерство закордонних справ України*. URL: https://mfa.gov.ua/storage/app/sites/1/55-POLICY/54-EU-intergration/2023/report_AA_2022_ua.pdf (дата звернення: 29.04.2026).

12. Каграманян Д. К. Співвідношення понять послуги, адміністративні процедури, електронні процедури в діяльності суб'єктів публічної адміністрації. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2024. № 1. С. 181–185. URL: https://apnl.dnu.in.ua/1_2024/35.pdf (дата звернення: 18.04.2026).

13. Ненько С.С. Цифровізація публічного адміністрування як фактор європейської інтеграції України. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2025. № 9. С. 160-165. URL: https://lsej.org.ua/9_2025/35.pdf (дата звернення: 18.04.2026).

14. Про Єдиний державний вебпортал електронних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-п#Text> (дата звернення: 29.04.2026).

15. Про схвалення Стратегії цифрового розвитку, інноваційної діяльності України на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2025-2027 роках : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.12.2024 № 1351-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1351-2024-р#Text> (дата звернення: 29.04.2026).

16. Руденко Л. Д. Організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування. *Академічні візії*. 2025. Вип. 40. URL: <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/1725/1613> (дата звернення: 29.04.2026).

17. Рябуха О. Поняття електронних послуг у сучасній системі публічного управління. *Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ : матеріали II-ї Всеукр. наук.-практ. конф.* (Івано-Франківськ, 30 травня 2025 р.). Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2025. Т. 1. С. 187–190. URL: https://nung.edu.ua/sites/default/files/2025-06/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D1%82%D0%B5%D0%B7_%D0%86%D0%A4%D0%9D%D0%A2%D0%A3%D0%9D%D0%93_%D0%A2.1_2025_1.pdf#page=187 (дата звернення: 29.04.2026).

18. Рябуха О. Сутність і значення електронних послуг у системі публічного управління. *Knowledge, Education, Law, Management*. 2024. № 8 (68). С. 89–93. DOI: <https://doi.org/10.51647/kelm.2024.8.12>. URL: <https://kelmczasopisma.com/viewpdf/12871> (дата звернення: 30.04.2026).

19. Савіцька В. В. Запозичення зарубіжного досвіду електронного урядування для України. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2025. № 2. С. 262–264. URL: https://lsej.org.ua/2_2025/63.pdf (дата звернення: 18.04.2026).

20. Синиця М. П. Державне регулювання надання публічних послуг в Україні : кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. Миколаїв, 2025. 57 с. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/4044> (дата звернення: 29.04.2026).

21. Сірко В. С. Адміністративно-правові механізми реалізації цифрового врядування в Україні. *Академічні візії*. 2026. Вип. 54. DOI: <https://doi.org/10.66556/2786-586X.54.sirko-v>. URL: <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/3018> (дата звернення: 29.04.2026).

22. Соловйова О. М. Еволюційна трансформація наукових поглядів на категорію «адміністративні послуги». *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Юриспруденція. 2022. № 56. С. 46-49. DOI: <https://doi.org/10.32841/2307-1745.2022.56.10>. URL: https://www.researchgate.net/publication/366645582_EVOLUCIJA_TRANSFOR

MACIA_NAUKOVIIH_POGLADIV_NA_KATEGORIU_ADMINISTRATIVNI_PO SLUGI (дата звернення: 29.04.2026).

23. Сухан І. С., Сенько А. І. Електронне урядування в Україні: правові аспекти та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2024. Вип. 86, ч. 4. С. 84–88. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.1.4.13>. URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/320876> (дата звернення: 29.04.2026).

24. Україна посідає 87 місце за рівнем розвитку електронного врядування. *MediaSapiens*. 27.06.2014. URL: <https://ms.detector.media/media-i-vlada/post/383/2014-06-27-ukraina-posidaie-87-mistse-za-rivnem-rozvytku-elektronного-vryaduvannya/> (дата звернення: 29.04.2026).

25. Чумакова Г. В., Пасічнюк В. В. Електронні публічні послуги як інструмент цифрової трансформації державного управління України. *Středoevropský věstník pro vědu a výzkum*. 2025. Vol. 1, № 12. С. 45–63. URL: <https://phes.com.ua/ojs/index.php/www/uk/article/view/16/28> (дата звернення: 18.04.2026).

26. Щербина Є. М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. Вип. 4. С. 185–189. URL: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/283/249> (дата звернення: 18.04.2026).

27. Ющенко М. В. Досвід Грузії у сфері надання адміністративних послуг та можливості його використання в Україні. *Ефективність державного управління*. 2020. Вип. 4(65). Ч. 1. С. 172–179. URL: <https://epa.nltu.edu.ua/index.php/journal/article/download/33/32/31> (дата звернення: 29.04.2026).

28. United Nations E-Government Survey 2024 : Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development (with the addendum on Artificial Intelligence) / United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Institutions and Digital Government. – New York, 2024. – 205 p. – URL:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024> (дата звернення: 30.04.2026).

ДОДАТКИ

Додаток 1. Індекс розвитку електронного урядування (EGDI) за 2024 рік

Country	Region	Sub-Region	City	EDGI Group	Rating Class	EGDI Rank	LOSI Rank	EGDI 2024	OSI	LOSI	TII	HCI	EPI	"Level of Income"
Uganda	Africa	Eastern Africa	Kampala	Middle EGDI	M3	150	97	0.4464	0.6069	0.3542	0.2299	0.5023	0.4384	LIC
Ukraine	Europe	Eastern Europe	Kyiv	Very High EGDI	V3	30	13	0.8841	0.9854	0.8542	0.8428	0.8240	1.0000	LMC
United Arab Emirates	Asia	Western Asia	Dubai	Very High EGDI	VH	11	4	0.9533	0.9163	0.9063	1.0000	0.9436	0.7808	HIC
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Europe	Northern Europe	London	Very High EGDI	VH	7	9	0.9577	0.9535	0.8750	0.9747	0.9450	0.9726	HIC
United Republic of Tanzania	Africa	Eastern Africa	Dar Es Salaam	Middle EGDI	M3	153	99	0.4327	0.4791	0.3438	0.3792	0.4399	0.2877	LMC
United States of America	Americas	Northern America	New York	Very High EGDI	V3	19	4	0.9194	0.9136	0.9063	0.9605	0.8842	0.9452	HIC
Uruguay	Americas	South America	Montevideo	Very High EGDI	V3	25	19	0.9006	0.8832	0.8333	0.9437	0.8749	0.8630	HIC
Uzbekistan	Asia	Central Asia	Tashkent	Very High EGDI	V1	63	95	0.7999	0.7648	0.3646	0.8769	0.7580	0.6986	LMC
Vanuatu	Oceania	Melanesia	Port Vila	High EGDI	H1	129	149	0.5427	0.4769	0.0938	0.6165	0.5347	0.4658	LMC
Venezuela, Bolivarian Republic of	Americas	South America	Caracas	High EGDI	H1	131	99	0.5360	0.3576	0.3438	0.5390	0.7115	0.2192	LMC
Viet Nam	Asia	South-Eastern Asia	Ho Chi Minh City	Very High EGDI	V1	71	53	0.7709	0.7081	0.6354	0.8780	0.7267	0.6027	LMC
Yemen	Asia	Western Asia	Sana'A	Low EGDI	L3	185	152	0.2317	0.1377	0.0000	0.2905	0.2670	0.1507	LIC
Zambia	Africa	Eastern Africa	Lusaka	High EGDI	H1	130	129	0.5424	0.4958	0.2083	0.5088	0.6225	0.4110	LMC
Zimbabwe	Africa	Eastern Africa	Harare	Middle EGDI	M3	149	126	0.4481	0.4100	0.2292	0.3947	0.5395	0.2740	LMC