

УДК 342.9

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.88.3.2>

ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ: ІННОВАЦІЇ, ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Пирожкова А.С.,
студентка II курсу
факультету прокуратури
Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого
e-mail: a.s.pyrozhkova@nlu.edu.ua

Домріна М.К.,
студентка II курсу
факультету прокуратури
Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого
e-mail: domrinamaria86@gmail.com

Ковтун М.С.,
кандидатка юридичних наук, доцентка,
доцентка кафедри адміністративного права,
Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого
e-mail: m.s.kovtun@nlu.edu.ua

Пирожкова А.С., Домріна М.К., Ковтун М.С. Електронне врядування в Україні: інновації, виклики та перспективи розвитку.

Актуальність дослідження електронного врядування в Україні зумовлена необхідністю вдосконалення системи публічного адміністрування через впровадження інформаційно-комунікаційних технологій. Це питання набуває особливої ваги в умовах цифрової трансформації, де електронне врядування стає основним інструментом забезпечення доступності, прозорості та ефективності державних та муніципальних послуг. Важливу роль відіграє правове забезпечення електронного врядування, що включає впровадження електронних реєстрів та онлайн-сервісів, таких як «Дія» та «Резерв+», які значно спрощують взаємодію громадян з державними установами та органами місцевого самоврядування, скорочуючи час обробки запитів і забезпечуючи доступ до послуг через інтернет.

Метою статті є аналіз таких інструментів як електронні реєстри та мобільні додатки, та дослідження їх значення у розвитку електронного врядування в Україні. Особливу увагу приділено питанням інтеграції електронних сервісів, що сприяють підвищенню прозорості та ефективності роботи органів влади. Розглянуто національні портали та додатки, які не тільки полегшують доступ до послуг, а й забезпечують зручність виконання адміністративних процедур, таких як реєстрація бізнесу та оформлення документів.

Упровадження цифрових рішень дає змогу громадянам здійснювати операції без фізичної присутності в установах, що зменшує час обслуговування та сприяє боротьбі з бюрократією. Це дозволяє знижувати навантаження на державні установи та органи місцевого самоврядування, оптимізуючи їх роботу. Проте впровадження електронного врядування супроводжується викликами, зокрема у питаннях безпеки даних, що потребує удосконалення механізмів захисту інформації.

У статті охоплюються практичні аспекти впровадження електронного врядування, аналізує переваги та обмеження існуючих цифрових сервісів, а також виявляє основні проблеми, які можуть виникати під час реалізації електронних інструментів в управлінні.

Ключові слова: електронне врядування, публічне адміністрування, державні установи, реєстр, «Дія», електронні послуги, державні портали.

Pyrozhkova A.S., Domrina M.K., Kovtun M.S. E-governance in Ukraine: innovations, challenges, and development prospects.

The relevance of the research on e-governance in Ukraine is determined by the need to improve the public administration system through the implementation of information and communication technologies. This issue becomes particularly important in the context of digital transformation, where e-governance is becoming a key tool for ensuring the accessibility, transparency, and efficiency of public and municipal services. Legal support for e-governance plays a crucial role, including the introduction of electronic registers and online services such as «Diia» and Reserve+, which significantly simplify citizens' interaction with government institutions and local authorities, reducing the processing time of requests and ensuring access to services via the internet.

The aim of the article is to analyse such tools as electronic registers and mobile applications and to study their importance in the development of e-governance in Ukraine. Special attention is paid to the integration of electronic services that contribute to increasing transparency and efficiency in the work of government authorities. National portals and applications are discussed, which not only facilitate access to services but also ensure the convenience of performing administrative procedures such as business registration and document processing.

The implementation of digital solutions enables citizens to carry out operations without physical presence in institutions, reducing service time and helping to fight bureaucracy. This also helps reduce the workload on government institutions and local authorities, optimizing their work. However, the implementation of e-governance is accompanied by challenges, particularly regarding data security, which requires the improvement of information protection mechanisms.

The material of the article covers practical aspects of the implementation of e-governance, analyzes the advantages and limitations of existing digital services, and identifies the main issues that may arise during the implementation of electronic tools in public administration.

Key words: e-governance, public administration, government institutions, register, «Diia», electronic services, government portals.

Постановка проблеми. Актуальність дослідження електронного врядування зумовлена постійним розвитком інформаційних технологій та їх впливом на організацію публічного адміністрування. В умовах глобалізаційних процесів та потреби у модернізації державних інститутів виникає необхідність у створенні ефективної правової бази для забезпечення функціонування електронного врядування, яке повинно стати інструментом підвищення прозорості та доступності державних послуг. Зокрема, правовим аспектам електронного врядування займалися такі вчені, як Дубов Д.В., Дубова С.В., Єганов В.В., Квітка С.А., Клімушин П.С., Серенок А.О., Соловйова О.М. та інші.

Стан опрацювання проблематики електронного врядування в Україні активно досліджується як у науковій, так і в практичній площині. Ухвалено низку законодавчих актів, зокрема щодо цифрових реєстрів, електронного документообігу та мобільних сервісів. Вивчаються питання прозорості, ефективності та кібербезпеки, а також адаптації міжнародного досвіду.

Метою цієї статті є дослідження правових аспектів електронного врядування в Україні та визначення напрямків удосконалення правового базису для забезпечення ефективного та безпечного функціонування електронних систем у сфері публічного адміністрування.

Виклад основного матеріалу. Електронне врядування (е-врядування) – це сучасний підхід до організації публічного адміністрування, який передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій для надання державних послуг, автоматизації бюрократичних процесів і підвищення прозорості урядової діяльності. Основною метою е-врядування є створення ефективної, доступної та відкритої взаємодії між державними установами, органами місцевого самоврядування та приватними суб'єктами [1, с. 25-26].

Цифровізація державних та муніципальних послуг дозволяє мінімізувати необхідність фізичної присутності громадян у державних установах, спрощує адміністративні процедури та скорочує терміни розгляду запитів. Завдяки е-врядуванню державні процеси стають більш відкритими та зрозумілими, що зменшує рівень бюрократії та корупції. Упровадження е-врядування має безліч переваг як для громадян, так і для держави. Не потрібно доводити той факт, що такий інструмент е-врядування як електронні послуги є зручним, що проявляється у можливості взаємодіяти з державними органами онлайн, без необхідності відвідувати установи особисто. Прозорість

державних процесів дозволяє громадянам відстежувати статус своїх запитів, подавати скарги та отримувати швидкий зворотний зв'язок. Онлайн-доступ до урядових рішень і витрат державного бюджету сприяє більшій підзвітності влади перед суспільством, а також зменшує ризики корупції та зловживань [2, с. 28].

Цифровізація державного управління передбачає широке використання електронних реєстрів, які є базовими елементами для збереження, обробки та обміну даними між державними органами, бізнесом і громадянами. Вони спрощують взаємодію між державними установами, дозволяють автоматизувати процеси надання послуг і підвищують рівень прозорості адміністрування.

Автоматизація адміністративних процесів підвищує ефективність роботи державних органів, скорочує витрати на утримання персоналу та зменшує використання паперових документів. Крім того, завдяки інтеграції електронних реєстрів державні установи можуть оперативно обмінюватися даними, що значно спрощує взаємодію між ними.

Електронні реєстри – це централізовані або децентралізовані інформаційні системи, що забезпечують накопичення, обробку, зберігання та доступ до даних, необхідних для роботи державних органів. Їхніми основними функціями є збереження та систематизація даних про громадян, підприємства, майно, автоматизований обмін інформацією між різними державними структурами, можливість швидкого доступу до інформації для громадян та бізнесу, оптимізація роботи державних службовців і зниження корупційних ризиків [3].

В Україні та багатьох інших країнах електронні реєстри відіграють ключову роль у цифровізації публічного адміністрування, забезпечуючи зберігання та доступ до важливої інформації. До основних національних реєстрів України належить Державний реєстр фізичних осіб, Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Земельний кадастр, Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, Реєстр транспортних засобів, Електронний реєстр пацієнтів eHealth, Єдиний реєстр засуджених та осіб, узятих під варту, Державний реєстр актів цивільного стану громадян, Реєстр апостилів, Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні правопорушення, Реєстр застрахованих осіб Пенсійного фонду України тощо. Наразі триває формування нових електронних реєстрів, що сприятимуть подальшій цифровізації та покращенню державного адміністрування [4, с. 7].

Використання електронних реєстрів значно покращує якість державних та муніципальних послуг та взаємодію громадян із владою. Вони забезпечують зручність та швидкість, адже громадяни можуть отримувати послуги онлайн, без необхідності відвідування установ, а більшість запитів обробляється автоматично, що скорочує час очікування. Однак їх впровадження супроводжується й викликами у сфері кібербезпеки та захисту персональних даних. Основними загрозами є кібератаки, несанкціонований доступ до конфіденційної інформації та витік персональних даних через вразливості в системах. Для захисту інформації використовуються такі заходи як шифрування даних, що забезпечує конфіденційність інформації, аутентифікація та авторизація, які обмежують доступ лише для уповноважених осіб, моніторинг та аудит безпеки, що допомагає виявляти потенційні загрози, а також резервне копіювання, яке гарантує збереження даних у разі технічних збоїв або атак [5, с. 13].

Сучасні інформаційні технології кардинально змінюють взаємодію громадян із державними установами та органами місцевого самоврядування, спрощуючи доступ до адміністративних послуг та мінімізуючи бюрократичні процедури. Важливим компонентом е-врядування є розвиток електронних послуг, які дозволяють громадянам отримувати відповідні послуги дистанційно, без необхідності особистого відвідування установ. Одним із найяскравіших прикладів такого розвитку є впровадження державних порталів, автоматизація процесів отримання документів, а також використання цифрового підпису та електронної ідентифікації.

Одним із ключових інструментів е-врядування є національні державні портали, що надають широкий спектр послуг онлайн. В Україні яскравим прикладом такого сервісу є портал та мобільний застосунок «Дія», який об'єднує понад 100 публічних послуг в єдиній цифровій платформі. «Дія» дозволяє громадянам швидко та без зайвих паперових процедур оформлювати документи, отримувати витяги, подавати заявки на реєстрацію бізнесу, сплачувати податки та штрафи. Після початку збройної російської агресії запровадження цифрового паспорту громадянина України, відображення у «Дії» закордонного паспорту, свідоцтва про народження дитини дозволили громадянам, документи яких були знищені змогли переміщуватися у межах нашої держави, і виїзжати за її межі. «Дія» є унікальним застосунком у світі, адже жодна інша країна не має настільки

комплексного цифрового рішення для громадян. Вона постійно розвивається, впроваджуючи нові функції, що робить державні послуги ще більш доступними та зручними [6].

Реєстр «Оберіг» – це автоматизований проєкт Єдиного державного реєстру призовників, військовозобов'язаних і резервістів. Він містить інформацію про всіх військовозобов'язаних громадян України віком від 18 до 60 років. Реєстр «Оберіг» забезпечує зберігання та обробку персональних даних, таких як ПІБ, місце проживання, дата народження, сімейний стан, місце роботи, освіта, стан здоров'я та судимість. Також він містить службові дані про проходження служби та участь у бойових діях. Цей реєстр дозволяє зменшити помилки, корупцію та заощадити ресурси, забезпечуючи ефективний військовий облік громадян. Доступ до реєстру для громадян можливий через мобільний застосунок «Дія», де можна подати відомості про себе до ТЦК та перевірити, чи внесені ваші дані до реєстру.

Такий застосунок як «Резерв+» є важливою інновацією в електронному врядуванні, яка відповідає на виклики сьогодення в Україні. Застосунок забезпечує доступ до інформації про дані, які містяться у реєстрі «Оберіг». Це нововведення сприяє підвищенню ефективності та прозорості адміністративних процесів у цій сфері [7].

Автоматизація процесів отримання документів є важливим напрямом розвитку електронних послуг, спрямованим на зручність та ефективність взаємодії громадян із державними органами. Завдяки сучасним цифровим рішенням багато процесів можна здійснити без фізичної присутності в установах. Використання цих технологій значно підвищує безпеку електронного документообігу, мінімізує ризики шахрайства та забезпечує зручність у взаємодії з державними сервісами [8, с. 75].

Мобільні додатки для громадян стали важливим інструментом електронного врядування, забезпечуючи швидкий і зручний доступ до державних послуг. Одним з основних напрямків їхнього розвитку є інтеграція з електронними реєстрами, що дозволяє громадянам виконувати необхідні операції, не виходячи з дому. Основними функціями мобільних додатків є доступ до документів, електронні платежі, подання заяв на отримання різних послуг та виконання адміністративних процедур. Це значно спрощує взаємодію громадян з державними установами, економлячи час та ресурси.

Одним із яскравих прикладів успішного мобільного рішення є додаток «Дія» та «Реєстр+» які згадано вище. Проте, такі застосунки довели свою ефективність й на місцевому рівні. Прикладом є застосунок «Open Kharkiv», інноваційний міський додаток, розроблений за ініціативою Харківського міського голови. Open Kharkiv пропонує мешканцям міста цифрову картку харків'янина (Digital X-card), інтерактивні сервіси, опитування. Подібні сервіси є й в інших територіальних громадах.

Одним з найбільших досягнень у розвитку мобільних додатків для громадян є інтеграція з іншими цифровими платформами, такими як банківські та комунальні сервіси, що дозволяє створити єдину екосистему для виконання різних повсякденних операцій. Наприклад, через мобільні додатки можна здійснювати оплату комунальних послуг, штрафів, податків або послуг таких як страхування та оформлення документів. Інтеграція з банківськими системами дозволяє користувачам оплачувати ці послуги прямо через додаток, що значно спрощує процес.

Один із прикладів успішної інтеграції – це можливість здійснювати онлайн-платежі безпосередньо через мобільний додаток «Дія». Користувач може платити за адміністративні послуги, сплачувати штрафи [6].

Інтеграція цих сервісів дозволяє знизити адміністративний тиск на громадян, економити час і ресурси, а також підвищує рівень задоволеності користувачів. Мобільні додатки для громадян, які використовують ці інтегровані платформи, створюють зручну та ефективну середу для взаємодії з державними та приватними установами.

Е-врядування є важливим напрямком розвитку сучасних державних систем, що забезпечує прозорість, ефективність та доступність державних послуг для громадян. Інновації в цій сфері, зокрема електронні реєстри та мобільні додатки, значно спрощують взаємодію громадян з державними установами, економлячи час і ресурси. Однак, розвиток е-врядування не позбавлений численних викликів, які потребують уваги. Одними з найважливіших напрямків є розширення можливостей онлайн-демократії та подолання проблем цифрового розриву.

Одним із ключових напрямків розвитку е-врядування є розширення можливостей онлайн-демократії, яка забезпечує громадянам доступ до інструментів прямого впливу на політичні та соціальні процеси. Серед таких інструментів є електронні петиції та онлайн-голосування. Електронні петиції дозволяють громадянам ініціювати зміни, висловлювати свої пропозиції та впливати на прийняття рішень у державних установах. Завдяки онлайн-платформам громадяни можуть подати

петицію до органів влади або організацій, що надає їм реальний інструмент для активної участі в управлінні державою [9, с. 60-61]. Запровадження онлайн-голосування наразі перебуває на стадії розроблення, однак цей процес ускладнюється воєнним станом та ризиками, які у зв'язку з цим можуть виникнути.

Завдяки впровадженню таких інструментів е-врядування, громадяни мають змогу активно взаємодіяти з органами державної влади, що сприяє розвитку демократичних процесів та прозорості у прийнятті рішень.

Попри значні досягнення в розвитку е-врядування, важливою проблемою залишається цифровий розрив – різниця в доступі до цифрових технологій серед різних груп громадян. Цей розрив може бути обумовлений рядом чинників, таких як відсутність доступу до Інтернету, низький рівень цифрових навичок у певних верствах населення або економічні труднощі, які не дозволяють частині населення отримати доступ до сучасних технологій. В Україні, як і в багатьох інших країнах, ці проблеми зумовлюють те, що частина громадян залишається поза процесами цифровізації. Проблеми доступності також стосуються як технічних аспектів, так і соціальних бар'єрів. Для подолання цифрового розриву необхідно забезпечити рівний доступ до цифрових технологій для всіх громадян, незалежно від їхнього соціального статусу, віку чи місця проживання. Одним зі шляхів подолання цієї проблеми є розвиток інфраструктури – забезпечення Інтернет-зв'язком віддалених регіонів, створення доступних цифрових платформ та надання підтримки в освоєнні нових технологій. Важливим є також навчання цифрових навичок, оскільки без належних знань і умінь користувачі не зможуть повною мірою скористатися можливостями е-врядування [10, с. 105–107].

Однак ускладнення ситуації на тлі воєнного стану, зокрема значні пошкодження інфраструктури в результаті агресії з боку росії, створюють нові виклики для доступності електронних послуг. Пошкодження або повне руйнування енергетичних мереж, інтернет-каналів і фізичних серверів у деяких регіонах ускладнюють забезпечення стабільного доступу до цифрових платформ, що впливає на можливості громадян користуватися електронними послугами. Для багатьох українців, особливо в прифронтових зонах, ці проблеми стають додатковими бар'єрами на шляху до цифрової інклюзії. Загроза окупації деяких територій та обмеження доступу до інфраструктури на тимчасово непідконтрольних територіях України є ще одним суттєвим викликом для розвитку електронного врядування. В умовах окупації та військових дій на таких територіях, громадяни не лише стикаються з обмеженим доступом до інтернет-послуг, але й із загрозою повного припинення функціонування електронних сервісів. Держава може звернути увагу на розробку стратегії для забезпечення громадян, що перебувають на тимчасово окупованих територіях, з можливістю доступу до важливих цифрових послуг, наприклад, через мобільні платформи або обмежений доступ до інтернет-ресурсів.

Перспективи розвитку е-врядування включають розширення можливостей онлайн-демократії, створення більш доступних та інклюзивних електронних послуг, а також подолання цифрового розриву. Удосконалення таких технологій, як електронні реєстри, мобільні додатки, онлайн-платформи для голосування та петицій, дозволить створити більш ефективну та доступну систему взаємодії громадян з державними установами. Водночас важливим завданням є забезпечення рівного доступу до цифрових послуг для всіх громадян, що сприятиме розвитку цифрової інклюзії та підвищенню якості життя [11, с. 169-170].

Проте в умовах воєнного стану та постійних загроз для інфраструктури необхідно розробляти додаткові стратегії відновлення цифрової інфраструктури, включаючи інвестиції в резервні канали зв'язку, створення мобільних офісів для надання державних послуг, а також розвиток технологій, які дозволяють громадянам отримувати необхідні сервіси навіть за умов обмеженого доступу до традиційних цифрових платформ.

Тільки враховуючи ці виклики та сприяючи розвитку інновацій у сфері електронного врядування, можна забезпечити створення сучасної та ефективної системи державного управління, яка відповідатиме потребам сучасного суспільства, навіть у складних умовах.

Також важливо звернути увагу на те, що у сучасних реаліях важливо розширювати можливості підтримки Збройних Сил України через цифрові сервіси, інтегруючи функції фінансових внесків у мобільні додатки та електронні платформи, вже згадані вище. Такі ініціативи, як можливість здійснювати пожертви через платформи «Дія», «Open Kharkiv», або інші державні сервіси, можуть значно полегшити процес фінансування ЗСУ для громадян. Завдяки такій інтеграції, люди з різних куточків країни зможуть швидко та безпечно перераховувати кошти на підтримку армії, що

є важливим елементом національної безпеки в умовах війни. Цей крок не тільки спрощує фінансову підтримку, але й демонструє ефективність електронного врядування у вирішенні актуальних соціальних та національних завдань.

Висновки. Отже, електронне врядування – це важливий етап у розвитку сучасних державних систем, який використовує інформаційно-комунікаційні технології для покращення взаємодії між громадянами, бізнесом та державними органами. Воно сприяє автоматизації адміністративних процесів, зменшенню бюрократії та корупції, підвищенню прозорості та ефективності державного управління. Впровадження електронних реєстрів і мобільних додатків, таких як «Дія», дозволяє значно спростити доступ до державних послуг, економлячи час і ресурси громадян. Важливо, що цей процес не зупиняється. Наразі, йде робота над упровадженням єдиної державної електронної системи е-нотаріату, яка має бути завершена до кінця 2025 року. Ця система значно полегшить реєстрацію вчинених нотаріусами нотаріальних дій. Разом з тим, розвиток е-врядування має відбуватися із посиленням кібербезпеки та підвищенням захисту персональних даних. В умовах воєнного стану особливо гостро стоїть питання розширення можливостей онлайн-демократії через електронні петиції та онлайн-голосування, що дозволяють громадянам брати активну участь у політичному житті та забезпечити більшу доступність і прозорість цих процесів. Загалом, е-врядування має потенціал не тільки покращити ефективність державних та муніципальних послуг, а й зміцнити довіру громадян до держави, створюючи умови для розвитку сучасної та інклюзивної демократичної системи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Клімушин П.С., Серенко А.О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монограф. Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с. URL: <https://dspace.univd.edu.ua/items/093c7ffa-6dde-4a08-a210-d6f2b78983f8>.
2. Квітка С.А., Соколовська О.О. Електронне врядування як інноваційний механізм взаємодії влади, бізнесу та громадянського суспільства: зарубіжний досвід та передумови розвитку в Україні. *Аспекти публічного управління*. № 9 (23), 2015. С. 26–34. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_9_6.
3. Боровікова В.С. Публічні електронні реєстри у системі правового регулювання. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2024. № 1. С. 101–107. DOI <https://doi.org/10.32782/2311-8040/2024-1-13>. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/7342>.
4. Білінова Г. Становлення України як цифрової держави та удосконалення системи державних електронних інформаційних ресурсів. *Law. State. Technology*. 2021. № 2. С. 3–10. DOI: <https://doi.org/10.32782/LST/2021-2-1>. URL: <https://journals.politehnica.dp.ua/index.php/lst/article/view/17>.
5. Беденюк Д.Б. Електронна взаємодія в управлінні: принципи та форми реалізації: робота на здоб. кваліф. ступ. магістра. Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024. 75 с. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/26583>.
6. Дія. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 23.03.2025 р.).
7. Резерв+. Кабінет призовника, військовозобов'язаного та резервіста. URL: <https://reserveplus.mod.gov.ua/> (дата звернення: 23.03.2025 р.).
8. Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування. К.: Центр навчальної літератури. 2006. 176 с. URL: http://library.nakkkim.edu.ua:8080/libdoc/knugu/knygy/dubov_osnovy_elektronogo_uryaduvanya.pdf.
9. Роїк В.В. Інноваційні форми й практики участі громадян України в умовах електронної демократії: робота на здоб. кваліф. ступ. магістра. Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024. 77 с. <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/27229>.
10. Дубняк М.В. Адміністративно-правове забезпечення електронних послуг в умовах цифрової трансформації. *Інформація і право*. 2025. № 1 (52). С. 96–111. [https://doi.org/10.37750/2616-6798.2025.1\(52\).324691](https://doi.org/10.37750/2616-6798.2025.1(52).324691). URL: <http://il.ippi.org.ua/article/view/324691>.
11. Чукут С.А., Загвойська О.В., Цимбаленко Я.Ю. Основи електронного урядування: навчальний посібник. Електронне мережне навчальне видання. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022, 268 с.