

УДК 352.078(07)

DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2026.94.2.55>

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Мосьондз С.,

*доктор юридичних наук, професор,
проректор з навчально-методичної, наукової роботи та якості освіти
ПВНЗ «Університет сучасних знань»
ORCID: 0000-0003-4417-1074*

Мосьондз С. Напрями удосконалення правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні.

Стаття присвячена розкриттю напрямів удосконалення правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні. Визначено, що перехід до цифровізації взаємовідносин між державою та суспільством вимагає не лише технічних інновацій, але й створення єдиної, несуперечливої та динамічної правової бази. Не зважаючи на значні досягнення України у сфері цифровізації, діюча законодавча база досі має чимало недоліків, пов'язаних з динамічним розвитком технологій, що неодноразово випереджає темпи законотворчого процесу. Визначення головних напрямів удосконалення правового регулювання електронних адміністративних послуг має надзвичайно важливе значення для забезпечення юридичної визначеності, захисту громадських прав у цифровому середовищі та зміцнення довіри до державних інституцій. Формування стратегічних напрямів розвитку даної сфери має опиратися на принципах людиноцентричності, кібербезпеки та гармонізації з міжнародними стандартами, що дозволить забезпечити трансформацію поодиноких цифрових рішень у стабільну та прозору державну цифровізовану систему.

Визначено, що під електронною адміністративною послугою варто розуміти адміністративну послугу, що надається суб'єктом надання за допомогою новітніх інформаційно-комунікаційних технологій без фізичної присутності заявника. Наведено ключові ознаки електронних адміністративних послуг. Виокремлено основні напрями удосконалення правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні, зокрема забезпечення системної кодифікації та уніфікації законодавства, правового врегулювання автоматичного прийняття рішень, поглиблення євроінтеграції у сфері довірчих послуг, удосконалення правового механізму захисту персональних даних та кібербезпеки, а також законодавче забезпечення цифрової інклюзії. З'ясовано, що реалізація вище наведених напрямів дасть можливість побудувати інклюзивну цифрову державу, де інноваційні сервіси є доступними для всіх верств населення, а державний апарат орієнтується на суспільні потреби, а не на власні бюрократичні інтереси.

Ключові слова: правове регулювання, законодавство, адміністративні послуги, електронні адміністративні послуги, напрями удосконалення.

Mosyondz S. Directions for improving legal regulation of electronic administrative services in Ukraine.

The article is devoted to revealing the directions for improving the legal regulation of electronic administrative services in Ukraine. It is determined that the transition to digitalization of relations between the state and society requires not only technical innovations, but also the creation of a single, consistent and dynamic legal framework. Despite the significant achievements of Ukraine in the field of digitalization, the current legislative framework still has many shortcomings associated with the dynamic development of technologies, which repeatedly outpaces the pace of the legislative process. Determining the main directions for improving the legal regulation of electronic administrative services is of utmost importance for ensuring legal certainty, protecting public rights in the digital environment and strengthening trust in state institutions. The formation of strategic directions for the development of this area should be based on the principles of human-centricity, cybersecurity and harmonization with international standards, which will ensure the transformation of individual digital solutions into a stable and transparent state digitalized system. It is determined that an electronic administrative

service should be understood as an administrative service provided by the subject of provision using the latest information and communication technologies without the physical presence of the applicant. The key features of electronic administrative services are presented. The main areas of improvement of legal regulation of electronic administrative services in Ukraine are highlighted, in particular, ensuring systemic codification and unification of legislation, legal regulation of automatic decision-making, deepening European integration in the field of trust services, improving the legal mechanism for the protection of personal data and cybersecurity, as well as legislative support for digital inclusion. It was found that the implementation of the above directions will make it possible to build an inclusive digital state, where innovative services are available to all segments of the population, and the state apparatus is focused on public needs, and not on its own bureaucratic interests.

Key words: legal regulation, legislation, administrative services, electronic administrative services, areas of improvement.

Постановка проблеми. Актуальність дослідження даної проблематики пов'язана з реформуванням моделі державних відносин, де ключове місце посідає впровадження принципів сервісної держави та розвиток електронних форм урядування. В умовах динамічного технологічного прогресу та реалізації стратегії «Держава у смартфоні», Україна продемонструвала суттєві успіхи у впровадженні цифрових інструментів, однак динаміка виникнення нових сервісів (зокрема мобільного застосунку «Дія», хмарних технологій та штучного інтелекту), значно випереджає темпи законотворчої діяльності. Це створює ситуацію правової невизначеності, оскільки впровадження інновацій через тимчасові урядові акти позбавляє систему надання послуг необхідної нормативної цілісності. Особливо гостро постає питання удосконалення правового забезпечення набуло в умовах воєнного стану, коли дистанційне отримання адміністративних послуг, реєстрація внутрішньо переміщених осіб та отримання компенсацій за пошкоджене майно стали надзвичайно важливими для забезпечення суспільної життєдіяльності та стійкості державного управління. В той же час набуття нашою державою статусу кандидата на членство в Європейському Союзі вимагає невідкладної гармонізації вітчизняного законодавства з міжнародними вимогами. Активізація кіберзагроз та ризиків витоку конфіденційних інформаційних даних також актуалізує проблему правового забезпечення захисту персональних даних та визначення чітких механізмів відповідальності суб'єктів надання послуг. Таким чином, на сьогоднішній день існує об'єктивна необхідність у комплексній переоцінці правових основ розвитку електронних адміністративних послуг, вирішенні існуючих проблем щодо юридичної сили цифрових документів та розробці ефективних напрямів удосконалення законодавства, що дасть можливість мінімізувати корупційні ризики та підвищити рівень суспільної довіри до державних інституцій у період цифровізації.

Метою статті є розкриття напрямів удосконалення правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дану проблематику досліджували такі науковці як М. Бабик, Д. Верлата, А. Гарбінська-Руденко, О. Гунбіна, М. Дубняк, Т. Ковальова, Т. Коляда, А. Краковська, С. Прокопенко, О. Проневич, В. Садова та інші. Не зважаючи на значну кількість наукових праць з даної проблематики, динамічний характер розвитку цифрових сервісів (наприклад застосунку та порталу «Дія») та виклики воєнного часу визначають необхідність в подальшому детальному дослідженні правових аспектів автоматизації послуг, що надаються без безпосередньої участі посадових осіб, та правового статусу цифрових результатів таких послуг.

Виклад основного матеріалу. Передусім, варто зазначити, що на нашу думку, під електронною адміністративною послугою варто розуміти адміністративну послугу, що надається суб'єктом надання за допомогою новітніх інформаційно-комунікаційних технологій без фізичної присутності заявника. Головна особливість юридичної природи електронних адміністративних послуг полягає у встановленні правового зв'язку між громадянином та державою за допомогою інтерфейсу інформаційної системи (зокрема, порталу «Дія»), що дозволяє змінити звичну адміністративну процедуру у цифрову модель надання послуг. Серед ключових ознак електронних адміністративних послуг, що відрізняють їх від паперових аналогів, є:

- можливість замовлення послуги без прив'язки до місця реєстрації або фактичного перебування особи;
- мінімізація людського фактору у процесі прийняття рішення;
- можливість відстеження статусу заявки в режимі реального часу.

Аналізуючи чинне законодавство можна засвідчити, що правову основу даної сфери складають Закони України «Про адміністративні послуги» [6], «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [11], «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [7] та «Про захист персональних даних» [8]. Особливе місце посідає Закон «Про публічні електронні реєстри» [12], який закладає принцип «once-only» (держава не має права вимагати від громадянина дані, які вже є в її реєстрах).

Актуальна на сьогодні правова проблема цифровізації адміністративних послуг пов'язана з таким етапом надання електронної адміністративної послуги як робота суб'єкта надання послуги над отриманими заявами та документами. На цій стадії активно використовується електронна міжвідомча функціональна взаємодія при опрацюванні отриманих заяв та документів. З одного боку Законом України «Про адміністративні послуги» визначено обов'язок суб'єктів надання адміністративних послуг, які володіють певною необхідною для надання цього виду послуг інформацією, забезпечувати доступ до такої інформації та її захист. Проте проблема, на яку необхідно звернути увагу полягає в тому, що в законодавстві наразі невизначеними залишаються положення щодо організації електронної взаємодії учасників надання адміністративних послуг, а саме невизначеними є їхні права та обов'язки: по-перше, не визначена можливість передачі запиту на інформацію від одного органу до іншого та отримання відповіді за допомогою засобів телекомунікацій, що впливає на весь процес переведення надання адміністративних послуг в електронну форму; по-друге, законом не передбачений вичерпний перелік суб'єктів надання адміністративних послуг, які можуть нести відповідальність за неналежне забезпечення суб'єкта звернення відомостями, що запрошуються в запиті. Наслідком вказаної проблеми є неможливість на даному етапі отримання адміністративної послуги визначити суб'єкта, який відповідальний за ненадання або неналежне надання послуги. Також можна констатувати факт наявності недоліків у регламентації самого процесу переходу безпосередньо до електронної взаємодії між учасниками процесу [5, с. 331].

Однією з найгостріших проблем у сфері практичного впровадження електронних адміністративних послуг залишається низький рівень цифрової грамотності населення. Для подолання цієї проблеми уряд України реалізував низку програм, спрямованих на підвищення цифрової грамотності. Наприклад, у 2019 році була запущена національна онлайн-платформа «Дія. Цифрова освіта», метою якої є навчання громадян цифровим навичкам. Проте, результати цих ініціатив поки що обмежені через низький рівень залученості населення та недостатню кількість якісних навчальних матеріалів [9, с. 238].

Незважаючи на наявність основоположних законодавчих актів, нормативна база у сфері електронних адміністративних послуг залишається несистемною. Низка підзаконних актів має тимчасовий або фрагментарний характер. Відсутність єдиного закону, що регулює комплексну діяльність у сфері електронних послуг, зумовлює правову невизначеність для суб'єктів надання послуг. Крім того, неузгодженість між реєстрами, інформаційними системами та відсутність єдиного стандарту автентифікації користувачів також перешкоджає наданню електронних адміністративних послуг. Це знижує ефективність обміну даними між органами влади та ускладнює надання комплексних адміністративних послуг, що передбачають взаємодію кількох інституцій. Гостро стоїть і питання інформаційної безпеки та захисту персональних даних. Зі зростанням кількості електронних сервісів виникають нові загрози інформаційній безпеці. Недостатній рівень технічного захисту персональних даних, відсутність протоколів реагування на кіберінциденти, а також обмежені ресурси для аудиту цифрових систем створюють передумови для зловживань [2, с. 151].

Отже, зважаючи на вище наведене можна дійти висновку, що на даний час найбільш гостро постає проблема, пов'язана з наявністю певної «фрагментарності» правового регулювання. Значна частина інноваційних послуг (зокрема, «Малює чи отримання статусів внутрішньо переселених осіб тощо») впроваджувалася через експериментальні проекти, затверджені постановами Кабінету Міністрів України. Попри те, що це дозволило швидко запустити дані сервіси, в контексті правової ієрархії це породжує ризики, оскільки підзаконні акти не можуть повністю замінити комплексне законодавче регулювання, особливо в питаннях обмеження прав чи встановлення відповідальності.

Резюмуючи, зазначимо, що електронні адміністративні послуги є комплексним соціально-правовим феноменом. Генеза та еволюція електронних адміністративних послуг об'єктивно зумовлена прагненням суспільства до усунення корупційних ризиків, розбудови раціональної моделі електронного урядування, поглиблення публічно-сервісної діяльності суб'єктів владних повноважень. Наразі в Україні триває процес формування нормативно-правової та техніко-технологічної бази для подаль-

шої діджиталізації сфери надання адміністративних послуг. Розширення переліку електронних адміністративних послуг та спрощення процедури їх надання сприятиме суспільному поступу, інтенсифікації господарської діяльності, суверенізації приватних осіб [10].

Як зазначає М. Дубняк, існує понад 40 правових проблем, описаних у Білій книзі державної політики у сфері адміністративних послуг [1]. Частина з цих проблем пов'язані із цифровою трансформацією, зокрема проблеми класифіковано у 4 групи: проблеми організаційного характеру; проблеми недостатнього реінжинірингу послуг при їх цифровізації; проблеми відсутності альтернативних технологічних рішень для надання послуг; проблеми електронної взаємодії реєстрів. Проблему правової невизначеності стратегії цифровізації електронних послуг можливо вирішити шляхом узгодження пріоритетних напрямків розвитку цифрового урядування, розвитку GovTech рішень шляхом прийняття відповідної стратегії [3, с. 104].

Вдосконалення у правовому регулюванні потребують і певні технічні моменти процесу надання адміністративної послуги за допомогою інтернет-технологій. До таких моментів належить: потреба в чіткій регламентації часу відправлення та отримання інформаційних матеріалів, які будуть вагомим юридичним фактом для звернення чи оскарження до суду; створення можливостей надсилання документів за допомогою всіх сервісів «Електронний кабінет»; регламентація часу відправлення та одержання інформаційних матеріалів, а саме електронних послуг, супутніх документів, що будуть достатнім юридичним фактом при зверненні до суду чи оскарженні; створення можливостей для направлення документів за допомогою усіх сервісів «Електронний кабінет» [4, с. 267].

Отже, на нашу думку, основними напрямками удосконалення правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні є забезпечення:

1. Системної кодифікації та уніфікації законодавства. Необхідно відійти від тимчасових урядових постанов до системної законодавчої регламентації головних послуг, що гарантуватиме правову стабільність сервісів «eМалютко» та «eВідновлення». В даному контексті необхідно імплементувати дані положення безпосередньо до Закону України «Про адміністративні послуги» [6] та «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [11], що дозволить забезпечити ієрархічну стабільність нормативно-правової бази.

2. Правове врегулювання автоматичного прийняття рішень. У законодавстві потрібно чітко закріпити юридичний статус послуг, що надаються за допомогою новітніх технологій без участі посадової особи. Це потребує визначення суб'єкта відповідальності при технічних помилках чи неправомірній відмові автоматизованою системою, а також встановленні чіткої процедури оскарження подібних рішень.

3. Поглиблення євроінтеграції у сфері довірчих послуг. Необхідно повною мірою адаптувати вітчизняне законодавство до оновленого Регламенту ЄС № 910/2014 (eIDAS 2.0) [13], що передбачає впровадження «Європейського гаманця цифрової ідентифікації (EU Digital Identity Wallet)». Це дозволить забезпечити не тільки технічну, але й юридичну сумісність вітчизняних цифрових документів у межах всього Європейського Союзу.

4. Удосконалення правового механізму захисту персональних даних та кібербезпеки. Так, варто внести зміни до Закону «Про захист персональних даних» [8] відповідно до міжнародних стандартів, посиливши контроль за транскордонною передачею даних та встановивши ефективні санкції за неналежне збереження інформації в державних реєстрах.

5. Законодавче забезпечення цифрової інклюзії. Так, правове регулювання повинне гарантувати дотримання принципу «цифрової рівності», забезпечуючи право громадян на отримання послуг у паперовому вигляді там, де цифровий доступ є обмеженим, та водночас стимулюючи розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Висновки. Отже, беручи до уваги все вище наведене можна дійти висновку, що електронна адміністративна послуга виступає новітньою формою виконання сервісної функції держави, яка за рахунок цифрових інструментів дозволяє забезпечити принципи прозорості та оперативності. Однак чинне нормативно-правове забезпечення, незважаючи на свій прогресивний розвиток, характеризується фрагментарністю. Так, більшість сервісів дотепер функціонує на підставі тимчасових експериментальних проєктів, що породжує ризики правової нестабільності. Тому, на нашу думку, основними напрямками удосконалення правового регулювання визначено наступні. По-перше, необхідно перейти від підзаконного регулювання до комплексного законодавчого закріплення статусів усіх цифрових сервісів, що вимагає внесення змін до Закону України «Про адміністративні послуги» щодо деталізації процедур автоматичного прийняття рішень без участі посадової особи. По-друге, пріоритетом має стати повна гармонізація вітчизняного законодавства з міжнародними стандартами, що дозволить забезпечити транскордонне ви-

знання вітчизняних засобів електронної ідентифікації та спростить інтеграцію України до ЄС. По-третє, потребує удосконалення механізм захисту персональних даних у державних реєстрах, наприклад завдяки посиленню юридичної відповідальності за несанкціонований доступ або витік інформації в умовах підвищених кіберзагроз. На нашу думку, реалізація вище наведених напрямів дасть можливість побудувати інклюзивну цифрову державу, де інноваційні сервіси є доступними для всіх верств населення, а державний апарат орієнтується на суспільні потреби, а не на власні бюрократичні інтереси.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Біла книга державної політики у сфері адміністративних послуг (2024): проєкт “Prosto підтримка доступності послуг в Україні”. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/915/White_Book_web_2024.pdf.
2. Гарбінська-Руденко А.В., Верлата Д.А., Садова В.О. Правове регулювання надання електронних адміністративних послуг. *Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство»*. 2025. Випуск 04. С. 149-153. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.04.2.23>.
3. 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).
4. Ковальова Т.В., Гунбіна О.В. Правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій. *Наукові перспективи. Серія «Право»*. 2021. № 9 (15). С. 260-271. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9\(15\)-260-271](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9(15)-260-271).
5. Краковська А.Є., Бабик М.К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2022. Випуск 70. С. 329-334. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.70.52>.
6. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
7. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
8. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.
9. Прокопенко С.Л. Проблеми та перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 12. С. 235-240. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.12.235>.
10. Проневич О.С., Коляда Т.А. Концептуально-правові засади надання електронних адміністративних послуг в Україні. <https://eprints.kname.edu.ua/64004/1/2023%20%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA-101-105.pdf>.
11. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15 липня 2021 р. № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.
12. Про публічні електронні реєстри: Закон України від 18 листопада 2021 р. № 1907-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text>.
13. Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 910/2014 від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС від 23 липня 2014 р. № 910/2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text.

Дата першого надходження рукопису до видання: 18.03.2026

Дата прийняття до друку рукопису після рецензування: 23.04.2026

Дата публікації: 10.05.2026

© Мосьондз С., 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0