

Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).

Спеціальність – 281.

Державне управління: удосконалення та розвиток. 2025. № 4.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2025.4.5>

УДК 351:004.7:355(477)(045)

A. B. Kozhyna,

д. держ. упр., професор, в.о. завідувача кафедри публічного управління та адміністрування ФЕБА,

Державний університет «Київський авіаційний інститут»

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-5697-8145>

M. B. Kocherov,

д. ю. н., професор кафедри публічного управління та адміністрування ФЕБА,

Державний університет «Київський авіаційний інститут»

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-8687-8604>

I. B. Bovsunivska,

к. е. н., доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування ФЕБА, Державний університет «Київський авіаційний інститут»

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-3962-4534>

ПІДВИЩЕННЯ ДОСТУПНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВІЗАЦІЮ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

A. Kozhyna,

*Doctor of Sciences in Public Administration, Professor,
Head of the Department of Public Management and Administration,
The State University “Kyiv Aviation Institute”*

M. Kocherov,

*Doctor of Science of Law,
Professor of the Department of Public Management and Administration,
The State University “Kyiv Aviation Institute”*

I. Bovsunivska,

*PhD in Public Administration, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Public Management and Administration,
The State University “Kyiv Aviation Institute”*

INCREASING THE ACCESSIBILITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES THROUGH DIGITALISATION IN THE CONTEXT OF MARTIAL LAW IN UKRAINE

У статті досліджено цифровізацію адміністративних послуг в Україні в умовах воєнного стану як критично важливий напрям трансформації публічного управління. Акцент зроблено на значенні цифрових інструментів, які забезпечують доступ громадян до державних сервісів у ситуаціях обмеженого фізичного контакту з органами влади, внутрішнього переміщення населення та руйнування інфраструктури.

Визначено важливість впливу цифрових технологій на систему публічного управління, зокрема впровадження штучного інтелекту, блокчейн-технологій та хмарних рішень, які сприяють підвищення доступності адміністративних послуг та оптимізації діяльності органів публічної влади. Акцентовано увагу на змінах в управлінських навичках, таких як аналітичне мислення та комунікаційна компетентність, а також на інтеграції в цифрове середовище, орієнтоване на безпеку та стійкість до кіберзагроз.

Автори проаналізували інституційну структуру системи надання адміністративних послуг, зокрема функціонування Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), виявили масштаби їх модернізації, а також розглянули кількісні показники функціонування мережі в умовах збройного конфлікту. Особливу увагу приділено чинникам, що впливають на збереження ефективності їхньої роботи, включаючи цифрову грамотність населення та безпекові аспекти.

Окремо розглянуто ключові цифрові платформи та ініціативи, серед яких «Дія», «ВзаємоДія», «Digital State UA», «E-DEM», «Prozorro», а також міжнародні проєкти, що підтримують цифрову трансформацію в Україні, такі як Data+ та програма DTA. Наведено аналіз правових засад цифрового врядування, зокрема Закону України «Про публічні (електронні) послуги» та нормативних актів, прийнятих в умовах воєнного стану. Особливу увагу приділено питанням прозорості та підвищення доступності адміністративних послуг, управління реєстрами та подальшим етапам цифровізації після завершення збройного конфлікту.

Автори також акцентують на значенні відкритих даних, прозорості

урядових процесів, участі громадян у розробці електронних сервісів і важливості створення єдиного цифрового середовища, орієнтованого на кіберстійкість і безпечний доступ до публічної інформації.

У результаті дослідження обґрунтовано, що цифровізація адміністративних послуг в умовах воєнного стану є не лише засобом стабілізації публічного управління, а й стратегічним ресурсом відновлення та розвитку держави в післявоєнний період.

The article explores the digitalization of administrative services in Ukraine under martial law as a critically important direction in the transformation of public administration. Emphasis is placed on the significance of digital tools that ensure citizens' access to government services in situations of limited physical contact with authorities, internal displacement, and infrastructure destruction.

The importance of the impact of digital technologies on the public administration system is identified, particularly through the implementation of artificial intelligence, blockchain technologies, and cloud-based solutions, which contribute to improving the accessibility of administrative services and optimizing the activities of public authorities. Attention is also drawn to changes in managerial competencies, such as analytical thinking and communication skills, as well as integration into a digital environment oriented toward security and cyber resilience.

The authors analyze the institutional structure of the administrative service delivery system, particularly the functioning of Administrative Service Centers (CNAPs), identify the scope of their modernization, and examine quantitative indicators of network performance under conditions of armed conflict. Special attention is paid to the factors affecting the maintenance of their efficiency, including digital literacy of the population and security challenges.

Key digital platforms and initiatives are examined separately, including "Diia," "VzaemoDiia," "Digital State UA," "E-DEM," "Prozorro," as well as international projects supporting digital transformation in Ukraine such as Data+ and the DTA program. The legal framework of digital governance is analyzed,

particularly the Law of Ukraine “On Public (Electronic) Services” and regulations adopted under martial law. Focus is placed on transparency, increased accessibility of services, registry management, and future stages of digitalization after the end of the armed conflict.

The authors further emphasize the importance of open data, government process transparency, citizen participation in the development of digital services, and the creation of a unified digital environment focused on cyber resilience and secure access to public information. The study concludes that the digitalization of administrative services under martial law serves not only as a means of stabilizing public administration but also as a strategic resource for the country’s post-war recovery and development

Ключові слова: *цифровізація, цифрова трансформація, публічне управління, адміністративні послуги, електронні послуги, доступність, прозорість, штучний інтелект, блокчейн, хмарні технології, електронна участь, відкриті дані, кіберстійкість, законодавство України, воєнний стан.*

Keywords: *digitalization, digital transformation, public administration, administrative services, electronic services, accessibility, transparency, artificial intelligence, blockchain, cloud technologies, e-participation, open data, cyber resilience, Ukrainian legislation, martial law.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. В умовах воєнного стану в Україні питання доступності адміністративних послуг набуло особливої важливості. Вимушене переміщення населення, руйнування інфраструктури та обмеження фізичного доступу до адміністративних установ створюють суттєві перешкоди для отримання громадянами необхідних послуг. У таких обставинах цифровізація адміністративних послуг стає не лише сучасною тенденцією, а й критично важливим інструментом забезпечення безперервного функціонування публічних сервісів. Впровадження цифрового врядування,

цифрових документів та онлайн-платформ дозволяє громадянам отримувати послуги швидко, безпечно та незалежно від місця перебування, що є особливо актуальним під час військових дій.

Інформаційні, комунікаційні та цифрові технології зараз все більше залучаються до соціального та економічного життя людей у всьому світі. В попередніх авторських розвідках йшлося про те, що для забезпечення ефективної роботи домогосподарств, компаній, спільнот і націй в цілому розвинена цифрова інфраструктура є необхідною. Цифровий доступ дозволяє людям заробляти на життя, мати соціальні взаємодії, розширити свій доступ до інформації та інших публічних послуг, а також брати участь у прийнятті кращих політичних рішень [1, с. 69].

За останнє десятиліття в Україні сформувалася розгалужена та досить ефективна система надання публічних, зокрема, адміністративних послуг, що покриває всю територію країни, з поправкою на їх згортання на окупованих та прифронтових територіях в умовах російської агресії, починаючи з 2014 року, та новим сплеском з 2022 року.

Система надання адміністративних послуг складається насамперед з центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) – державних установ, які надають адміністративні та соціальні послуги за принципом «єдиного вікна» та «open space». Ці центри спочатку були створені при органах місцевого самоврядування у 2013 році з метою формування сприятливих умов для фізичних та юридичних осіб, а також як засіб для викорінення корупції. Як зазначає І. Грищенко [2], важливу роль у цьому відіграла міжнародна програма «U-LEAD with Europe Programme» [3], яка фінансується Європейським Союзом та його державами-членами, зокрема Німеччиною, Польщею, Швецією, Данією, Словенією та Естонією. Ця програма сприяла прискоренню розвитку складної багаторівневої системи управління, яка наразі володіє всіма стандартами європейського врядування: підзвітність, прозорість та орієнтація на потреби населення.

В даний час, незважаючи на дію воєнного стану та військові виклики, ЦНАПи постійно модернізуються, адаптуються під потреби людей, формують нові сервіси та підходи до обслуговування і взаємодії з клієнтами. Цифрові сервіси допомагають отримати адміністративні послуги швидше та простіше. Адміністратори ЦНАП можуть надати консультації, допомогти зареєструватися та користування особистим кабінетом на «Порталі послуг» – інформаційно-комунікаційній системі «Програмна платформа для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних», щоби в подальшому користуватися ним без візитів і черг [4].

Важливо зазначити, що на території України кількість адміністративних послуг, які надаються онлайн, щорічно зростає. У зв'язку з цим успішно розвивається державний проєкт «Дія» у вигляді платформи та мобільного застосунку, що координується Міністерством цифрової трансформації України, та полегшує надання послуг як громадянам, так і різним установам.

На думку І.П. Лопушинського, В.І. Ключевського та О.М. Момоток полеміка навколо надання публічних (електронних) послуг стає все більш актуальною в період дії в Україні воєнного стану, внаслідок обставин, що склалися (тимчасова окупація окремих територій, тисячі переселенців, нездатність нормально функціонувати на тимчасово окупованих або нещодавно звільнених територіях місцевого самоврядування тощо) має змусити уряд прийняти відповідні закони шукати нові, найпрогресивніші методи надання державних послуг, насамперед електронними засобами [5, с. 112].

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор, виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. У контексті трансформації публічного управління в умовах воєнного стану в Україні, питання цифровізації адміністративних послуг набуло особливої актуальності. Останні дослідження, зокрема роботи Багрім О. А. [9], Зудової С. М. [9], Прокопенко С. Л. [10] та звіти Міністерства

цифрової трансформації України, висвітлюють ключові досягнення в розбудові цифрової інфраструктури, такі як впровадження платформи «Дія», порталу відкритих даних, а також ініціатив на кшталт «Амбасадор відкритих даних».

Дослідження [8; 8] аналізують зміни в системі надання адміністративних послуг, зосереджуючи увагу на технологічних інноваціях — блокчейн, хмарні сервіси, штучний інтелект. В попередніх авторських працях [1; 8] визначено та розкрито роль цифрових публічних послуг, підкреслюється роль цифрової інклюзії як інструменту забезпечення прав громадян в умовах кризи.

Шевчук О., Кузь Т.В. провели комплексний аналіз впливу цифровізації державних послуг на взаємодію громадян і влади, а також розглянули питання безпеки надання послуг [6]. Під час дослідження були враховані висновки Десай А. та Манохаран А.П. щодо цифрових інновацій в публічному секторі, які підкреслили важливість надання електронних послуг через технологічні інновації та інновації в публічній політиці [7]. Краковська А.Є., Бабик М.К. акцентували увагу, що наслідком цифровізаційних процесів формується сервісна держава, основна функція якої представляє собою захист інтересів та задоволення потреб громадян шляхом їх обслуговування [11].

Джераб Дауд дослідив детермінанти цифрових інновацій у публічному секторі, в результаті виявив існування інновацій, керованих попитом [12]. Заслужують на увагу висновки Лопушинського І.П., Ключевського В.І., Момоток О.М. щодо визначення основних етапів розвитку нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні в умовах воєнного стану [5]. Наголошується, що подальший вектор розвитку буде спрямований переважно на кінцевого споживача послуг.

Грищенко І. М. [2] дослідила ефективність цифрових державних сервісів та їх адаптацію до потреб цільової аудиторії, та зазначила, що багато таких сервісів не повною мірою використовують можливості для врахування контексту, у якому діють їхні користувачі, та не враховують специфіку їхніх

практик і потреб. Це призводить до зниження доступності та ефективності використання таких сервісів.

Особливий акцент зроблено на важливості залучення громадян до процесів розробки та впровадження цифрових послуг. Грищенко І. М. підкреслює, що активна участь громадян у соціально-технічних інноваціях може значно підвищити якість і релевантність цих послуг, оскільки користувачі виступають як головні споживачі та оцінювачі їхньої ефективності. Така співпраця сприяє створенню більш адаптованих і відповідних до потреб суспільства сервісів, які враховують реальні запити громадян [2].

Активне вивчення питань у дослідженнях науковців, підтверджує, що цифровізація адміністративних послуг у різних сферах діяльності потребує особливої уваги. Слід відзначити недосконалий рівень дослідження надання електронних адміністративних послуг під час військових конфліктів. Дослідники недостатньо уваги приділили ще питаннями підвищення ефективності цифровізації адміністративних послуг у контексті післявоєнного відновлення держави. Тому, актуальним є дослідження підвищення доступності адміністративних послуг через цифровізацію в умовах воєнного стану в Україні.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження особливостей цифровізації адміністративних послуг в Україні в умовах воєнного стану, зокрема аналіз впливу цифрових технологій на підвищення їх доступності для громадян, виявлення бар'єрів та проблем у процесі надання електронних послуг, а також визначення перспективних напрямів удосконалення цифрового публічного управління з урахуванням безпекових викликів та післявоєнної відбудови.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Цифровізація адміністративних послуг є одним із ключових напрямів розвитку публічного управління в Україні. В умовах воєнного стану, коли традиційні механізми надання послуг ускладнені

або недоступні, цифрові рішення дозволяють забезпечити безперервність взаємодії громадян із органами публічної влади. Уряд України активно працює над розширенням функціоналу електронних сервісів, що дозволяє спростити процеси отримання документів, соціальної допомоги, реєстрації бізнесу та інших важливих послуг. Впровадження новітніх технологій сприяє не лише зручності й доступності сервісів для громадян, а й підвищенню прозорості, ефективності та стійкості публічного управління в умовах кризи.

Одним із ключових елементів реформи місцевого самоврядування в Україні є розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), що забезпечують громадянам доступ до широкого спектра державних сервісів. Станом на 2024 рік структура ЦНАП демонструє як значні досягнення у розбудові інституційної спроможності, так і наявність викликів, зумовлених безпековими обставинами [4].

На початок 2024 року в територіальних громадах України функціонували 4070 структурних одиниць ЦНАП, серед яких 389 новостворених (таб.1).

Таблиця 1. Структурні одиниці ЦНАП

Тип об'єктів	Кількість
Загальна кількість ЦНАП, відділень, мобільних підрозділів	4070
Новостворені в IV кварталі 2023 року	389

Джерело: Складено автором за даними [4].

Проте в умовах воєнного стану 346 об'єктів мережі ЦНАП були тимчасово закриті, найбільше — у прифронтових регіонах (таб.1).

Таблиця 2. Тимчасово закриті об'єкти ЦНАП

Область	Закрито об'єктів	Відсоток від загальної кількості в області
Луганська	106 із 133	~79,7 %
Запорізька	88 із 119	~73,9 %
Херсонська	79 із 118	~66,9 %
Донецька	45 із 101	~44,6 %
Харківська	4 із 113	~3,5 %

Джерело: Складено автором за даними [4].

ЦНАПи сьогодні надають від 200 до 400 адміністративних послуг [4], що свідчить про високий рівень функціонального навантаження. Водночас, наявність цифрових альтернатив (наприклад, застосунок «Дія») не завжди зменшує кількість фізичних звернень. Це вказує на потребу:

- подальшого розвитку цифрової грамотності населення;
- зміцнення довіри до онлайн-сервісів;
- вдосконалення цифрової інфраструктури, особливо в постраждалих регіонах.

У контексті реформування публічного управління в Україні мережа ЦНАП є критично важливою для забезпечення доступу до послуг. Підвищення ефективності їх цифровізації — ключ до адаптації системи адміністративних послуг до сучасних викликів, зокрема воєнного стану.

Цифрові технології стали важливим інструментом трансформації системи публічного управління в Україні, особливо в умовах воєнного стану, коли традиційні механізми надання адміністративних послуг зазнали значного навантаження. Одним із ключових напрямів є впровадження *штучного інтелекту (ШІ)*, зокрема у процесах аналізу звернень громадян, оптимізації черговості надання послуг та персоналізації взаємодії між громадянами і органами влади. Наприклад, у платформі «Дія» використовується інтелектуальна система обробки даних для швидкої ідентифікації користувача, що підвищує безпеку й зручність доступу до державних сервісів.

В Україні також розвивається використання *блокчейн-технологій*, зокрема в реєстрах прав власності та публічних закупівлях через систему Prozorro, де блокчейн сприяє забезпеченню прозорості транзакцій, захисту від втручання та підвищенню довіри до рішень державних органів. Розробляються пілотні проєкти із впровадження блокчейн у сфері земельних реєстрів, що дозволяє убезпечити транзакції в умовах підвищеної загрози кібервтручань.

Хмарні рішення відіграють важливу роль у децентралізації доступу до адміністративних послуг. Завдяки хмарній інфраструктурі державні платформи, як-от «Єдиний портал електронних послуг» або «ЦНАП-платформа», забезпечують цілодобову доступність сервісів незалежно від розташування користувача, а також знижують витрати на обслуговування локальних серверів. Це особливо актуально в громадах, які втратили фізичну інфраструктуру через бойові дії.

Впровадження цифрових інструментів змінює і *управлінські навички посадовців*. Нові вимоги передбачають розвиток аналітичного мислення, цифрової грамотності та комунікаційної компетентності, які є критично необхідними для ефективної взаємодії в багаторівневому цифровому середовищі. Також формується *культура цифрової безпеки*, що передбачає навички захисту даних, роботи з електронними підписами, шифруванням і дотриманням принципів кібергігієни.

Загалом, цифровізація управлінських процесів в Україні демонструє поступ до формування стійкого, безпечного та гнучкого цифрового середовища, в якому громадяни можуть отримати необхідні публічні послуги швидко, прозоро та без зайвих бар'єрів — навіть в умовах глибокої соціально-політичної турбулентності.

Для оцінки ефективності електронної участі громадян Організація Об'єднаних Націй впровадила Індекс електронної участі (E-Participation Index). Цей інструмент дозволяє аналізувати рівень залучення громадян до електронної участі та виявляти можливості для вдосконалення процесів

електронної демократії. Завдяки цьому, держави можуть покращувати якість надання послуг і збільшувати участь громадян у прийнятті рішень [17].

У процесі визначення форм електронної участі автори [8] розглядають конкретні структурні елементи:

1) електронна інформація – цифрова інформація, яка надає громадянам доступ до необхідних даних за запитом або без нього;

2) е-консультація – цифрова консультація, яка залучає громадян до обговорення векторів удосконалення державної політики та окремих послуг;

3) прийняття електронних рішень – цифрове прийняття рішень передбачає взаємодію між владою та суспільством для розробки варіантів політики, публічних послуг та алгоритмів їх надання [8].

Одним із стратегічних завдань Міністерства цифрової трансформації України була визначена повна цифровізація усіх державних сервісів до 2025 року. Центральною платформою в цьому процесі є проєкт «Дія» (diia.gov.ua), що об'єднує мобільний додаток, веб-портал і бренд цифрової держави.

Платформа «Дія», презентована у 2019 році й офіційно запущена у 2020, стала єдиним віртуальним простором для доступу громадян та бізнесу до понад 100 електронних державних послуг. До її запуску сервіси були розпорошені на різних ресурсах, що ускладнювало їх пошук і використання. «Дія» стала піонером у визнанні електронних документів як юридично еквівалентних паперовим, а також першою у світі впровадила послуги онлайн-шлюбу й електронної реєстрації транспортних засобів.

У 2024 році платформа «Дія» була включена до списку 200 найкращих винаходів року за версією журналу TIME у категорії «Програми та програмне забезпечення», що засвідчило її глобальне визнання та винятковий вплив у сфері GovTech.

Крім «Дії», в Україні розвиваються й інші цифрові ініціативи (таб.3).

Таблиця 3. Цифрові ініціативи України

Платформа	Опис
«ВзаємоДія»	Платформа електронної демократії, що об'єднує інструменти взаємодії громадян і держави.
«Digital State UA»	Представлена на Tallinn Digital Summit 2024, інтегрує українські GovTech-ініціативи на міжнародному рівні.
«Наш дім»	Експериментальний проєкт з цифрового управління багатоквартирними будинками.
E-DEM	Платформа для електронної участі, яка включає такі інструменти, як електронні петиції, громадський бюджет, консультації та опитування.
Prozorro	Система електронних публічних закупівель, що забезпечує прозорість, ефективність і підзвітність державних витрат.

Джерело: Складено автором.

Проєкти реалізуються зокрема за підтримки міжнародних партнерів.

Одним із інструментів співпраці стала комунікаційна платформа Data+, сформована Міністерством цифрової трансформації України спільно з Офісом Омбудсмана та BRDO. За підтримки проєкту «Підтримка цифрової трансформації» платформа «Data+» створена для спілкування з громадськістю щодо відкритих даних, що фінансується USAID та UK's Dev Initiative, вона підвищує потенціал для участі у розробці проєкту Стратегії розвитку сфери відкритих даних на 2025–2027 рр. [14].

Проєкт «Підтримка цифрової трансформації» (DTA) — це п'ятирічна програма з загальним бюджетом 150 мільйонів доларів США, спрямована на розширення цифрових можливостей України та формування стійких цифрових екосистем для безпечного і успішного майбутнього.

Реалізація ініціативи спланована за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) та Програми міжнародного розвитку уряду Великої Британії (UK Dev).

У межах цього проєкту Міністерство цифрової трансформації України, спільно з Офісом Омбудсмана України та за підтримки Офісу ефективного

регулювання (BRDO), запустило комунікаційну платформу Data+. Її метою є забезпечення системного діалогу між розпорядниками та користувачами відкритих даних. Платформа Data+ об'єднує представників державних установ, бізнес-середовища, медіа, експертної спільноти та громадських організацій задля ефективної співпраці у сфері відкритих даних.

У зв'язку з замороженням фінансування USAID, перспектива даного проекту DTA і платформи Data+, що призвані сприяти розвитку відкритості, цифровізації та інклюзивного врядування в Україні, поки що залишаються невизначеними на найближчий час.

Втім, у 2023 році Україна посіла одне з провідних місць у європейському рейтингу відкритих даних «Open Data Maturity» [14], що оцінює ступінь доступності та ефективності використання державними установами інформації. Це відображає значний прогрес країни у напрямку цифровізації та прозорості урядових процесів. Однак, в умовах конфліктів виникають складнощі, пов'язані з безпекою та доступом до відкритих даних. Для подолання цих труднощів необхідно розробити чітку політику, яка визначатиме основні пріоритети у сфері відкритих даних, зокрема в умовах воєнного стану.

Одним із ключових заходів у цьому напрямку стала програма «Амбасадор відкритих даних», запущена Міністерством цифрової трансформації України. У серпні 2020 року ця ініціатива надала фінансову підтримку понад 100 тисяч гривень для реалізації новаторських проєктів, що включали індивідуальні освітні програми, створення мережевих можливостей і розвиток професійних брендів. Це дає змогу залучити фахівців до розвитку відкритих даних, сприяючи їх професійному зростанню та обміну кращими практиками в цій галузі [14].

Одним із важливих аспектів є необхідність адаптації українського законодавства до європейських стандартів, що включає в себе забезпечення кращої доступності та якості відкритих даних. Це допоможе не тільки покращити прозорість та підзвітність в управлінні, але й сприятиме розвитку

інновацій, оскільки високоякісні відкриті дані стануть основою для створення нових цифрових рішень і послуг. Розвиток цієї сфери дозволить зміцнити довіру громадян до державних інститутів, що є важливим для досягнення сталого розвитку в умовах глобальних викликів [16].

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15 липня 2021 року № 1689-IX [15] прийнято у відповідності до урядової стратегії цифровізації, і в результаті уряд прагнув запровадити режим paperless, який передбачає відмову від обігу паперових документів. Крім того, режим paperless сприяє забороні державним організаціям вимагати паперові документи чи інформацію, якщо вони зберігаються в державних реєстрах. Перш за все, важливо визнати, що Закон [15] визначає вищезазначені терміни як «публічна послуга» та «електронна публічна послуга».

Відповідно до положень Закону [15] визначення публічної послуги включає правовий чи суспільний компонент, який пов'язаний з наданням публічної (електронної) послуги, сюди входять і адміністративні послуги. Визначення включає також складову, яка пов'язана із запитом (заявою, проханням) суб'єкта звернення або без звернення, результатом якого є набуття прав, перехід цих прав до суб'єкта звернення, виконання обов'язків, забезпечення матеріальними та нематеріальними благами суб'єкта звернення. [15].

Електронна публічна послуга – це послуга, що надається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, що їм підпорядковуються, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається за допомогою інформаційно-комунікаційних систем на основі додатку (звернення, запит) подані в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних систем (у тому числі Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання заяви (звернення, запиту) [15].

Також Закон № 1689-IX додав до визначення такі терміни, як «автоматичний режим надання електронної публічної послуги», такий спосіб надання послуг передбачає автоматизовану обробку даних без додаткової обробки надавачем послуг, «комплексна електронна публічна послуга», наприклад отримання кількох послуг на основі однієї процедури та кількох інших пов'язаних умов, що стосуються надання та отримання електронних державних послуг.

Аналізуючи положення «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», вважаємо що основним принципом надання послуг у режимі paperless є мінімізація кількості документів та інформації, які необхідно подавати фізичні або юридичні особи з метою отримання державної послуги. З вищевикладеного можна зробити висновок, що законодавець поклав відповідальність за обробку та пошук інформації та документів, необхідних для надання публічних послуг, на суб'єктів, які мають надавати послуги, що призвело до спрощення процесу отримання послуг для тих, хто їх отримує. Крім того, багато питань щодо надання публічних послуг (електронних публічних послуг) досі не вирішені належним чином і потребують впровадження відповідних підзаконних нормативно-правових актів. Враховуючи вищезазначене, вважаємо, що Закон № 1689-IX є певною мірою декларативним і таким що потребує удосконалення.

Також важливо звернути увагу на нові способи надання електронних послуг під час дії воєнного стану в Україні. Постанова Кабінету Міністрів України № 1178 від 12 жовтня 2022 р. «Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування» [13].

Як відомо, наявність електронних реєстрів значно спрощує процес у звичайний час, однак у період дії військового стану ймовірність несанкціонованих дій щодо інформації в електронних реєстрах є високою, ця

інформація потім оприлюднюється, що може становити загрозу безпеці держави, бізнесу та громадян. Через воєнний стан доступ до багатьох реєстрів був тимчасово обмежений, оскільки деякі дані, які у звичайний час використовуються для боротьби з корупцією, розвитку економіки та створення демократичного суспільства, могли бути використані Росією проти України. Тому уряд вирішив обмежити доступ до окремих державних реєстрів.

Разом з тим, органи публічної влади в умовах запровадження воєнного стану почали оперативнo шукати вихід із ситуації, що склалася, адже закриття ключових реєстрів заблокувало управлінську діяльність, що пов'язана з обліком публічної інформації про фізичних та юридичних осіб, документів, майна, які створюються та адмініструються державою. Вибір мав відображати рівновагу між згубними наслідками використання ворогом закритих даних для інтересів громадян і необхідністю фіксувати найважливіші дії всередині держави. Тому, одним із першочергових обов'язків суспільства після завершення війни є регулювання прозорості рішень держави в цей період, а також перевірка фактичної доступності інформації в реєстрах, зокрема тієї, що становить суспільний інтерес.

На нашу думку, після скасування воєнного стану необхідно повністю відновити доступ НБУ до пошукової системи, а також оновити дані в реєстрах, якими він керує. Крім того, має бути відновлений доступ до Єдиного реєстру підприємств, Державного реєстру нерухомого майна та реєстру справ про банкрутство. Також необхідно буде оцінити ефективність обмежень під час дії воєнного стану та внести зміни до порядку ведення Державного земельного кадастру та оновити Публічну кадастрову карту.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. У результаті проведеного дослідження встановлено, що цифровізація адміністративних послуг є ключовим чинником забезпечення їх доступності в умовах воєнного стану в Україні. Системне впровадження електронних сервісів, таких як «Дія», платформи електронної демократії, цифрове управління реєстрами та відкритими даними, дозволяє зберегти

функціональність публічного управління навіть в умовах обмеженого фізичного доступу до державних установ.

Аналіз показав, що в Україні створена розгалужена інфраструктура центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), яка, попри виклики війни, продовжує функціонувати і розвиватися. Проте тимчасове закриття сотень об'єктів ЦНАП у прифронтових регіонах підкреслює необхідність прискореної цифрової трансформації, яка дозволить громадянам отримувати необхідні послуги незалежно від місця перебування.

На основі проведеного дослідження можна зазначити, що підвищення ролі громадян у процесах соціально-технічних інновацій є ключовим для розвитку цифрового суспільства, де держава і громадяни працюють спільно для досягнення спільних цілей у сфері цифровізації державного управління.

Цифрові ініціативи уряду України активно підтримуються міжнародними партнерами, що свідчить про високий рівень довіри до цифрового розвитку країни. Водночас аналіз законодавства показав, що ряд аспектів регулювання електронних послуг потребують удосконалення, зокрема в частині безпеки, інтегрованості реєстрів та адаптації до умов надзвичайного стану.

Таким чином, для ефективного функціонування цифрових адміністративних сервісів в умовах воєнного стану та післявоєнної відбудови держави необхідно продовжити розвиток цифрової інфраструктури, удосконалити нормативно-правову базу, підвищити цифрову грамотність громадян і забезпечити належний рівень кібербезпеки. Це дозволить створити гнучку, стійку та прозору систему публічного управління, орієнтовану на потреби суспільства.

Література

1. Кожина А. В. Застосування цифрових технологій в публічному управлінні інклюзивним місцевим розвитком. Вісн. НАДУ. Серія «Державне управління». 2020. № 4 (9). С. 69–76.

2. Грищенко І. М. Актуальні питання взаємодії центрів надання адміністративних послуг з органами публічного управління. Суспільство та національні інтереси : журнал, № 7 (7), 2024. 849 с. Серія «Публічне управління та адміністрування». С. 511-522. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1572-2024-7\(7\)](https://doi.org/10.52058/3041-1572-2024-7(7)).

3. U-LEAD with Europe: Ukraine Local Empowerment, Accountability and Development Programme - Phase II URL: <https://euneighbourseast.eu/projects/eu-project-page/?id=1235> (дата звернення: 12.03.2025).

4. Моніторинг реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади. Київ : Міністерство розвитку громад та територій України, 2024. URL: <https://www.minregion.gov.ua/monitoring/> (дата звернення: 10.04.2025).

5. Лопушинський І.П., Ключевський В.І., Момоток О.М. Особливості надання публічних (електронних публічних) послуг в умовах воєнного стану в Україні. Наукові інновації та передові технології (Серія «Державне управління», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка»): журнал. 2023. № 4(18) 2023. С. 110-123. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-4\(18\)-110-123](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-4(18)-110-123)

6. Шевчук О., Кузь Т.В. Правове забезпечення інформаційної безпеки процесу надання електронних адміністративних послуг. Актуальні проблеми правознавства. № 1. 2021. С. 59–65.

7. Desai, A., & Manoharan, A. P. (2024). Digital Transformation and Public Administration: The Impacts of India's Digital Public Infrastructure. *International Journal of Public Administration*, 47(9), 575–578. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2350762>

8. Ivanova T, Kozhyna A, Lelechenko A, Derun T, Slobozhan O. Digital transformation in public administration: Evaluating the adoption and impact of technological innovations in government operations. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias [Internet]*. 2024 Aug. 7 [cited 2024 Dec. 7];3:1142. URL:

<https://conferencias.ageditor.ar/index.php/sctconf/article/view/615> (дата звернення: 02.04.2025).

9. Багрім О. А., Зудова С. М. Особливості сучасного стану процесу трансформації країни щодо надання адміністративних послуг громадянам. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2024. Вип. 5. С. 7–14. DOI: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.5.1>.

10. 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>.

11. Краковська А.Є., Бабик М.К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО. 2022. Випуск 70. С. 329-334.

12. Jerab Daoud. (2024). The Impact of Digital Transformation on Public Services. URL: https://www.researchgate.net/publication/383836540_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Public_Services/citation/download (дата звернення: 14.03.2025).

13. Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування: постанова Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. No 1178. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-osoblyvostei-zdiiso-skasuvann-a1178> (дата звернення: 14.03.2025).

14. Запускаємо громадське обговорення Стратегії розвитку сфери відкритих даних. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/zapuskaemo-gromadske-obgovorennyu-a-strate> (дата звернення: 14.03.2025).

15. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15 липня 2021 року No 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 14.03.2025).

16. Понад 100 тисяч гривень на втілення проєктів у сфері відкритих даних: реєструйтеся на Open Data Ambassadors. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/ponad-100-tisyach-griven-na-vtilennya-proektiv-u-sferi-vidkritikh-danikh-reestruytesya-na-open-data-ambassadors> (дата звернення: 14.03.2025).

17. 5 Indices & Frameworks to Evaluate E-participation. By Sören Fillet URL: <https://www.govocal.com/blog/5-ways-to-measure-evaluate-e-participation> (дата звернення: 14.03.2025).

References

1. Kozhyna, A.V. (2020), “Application of digital technologies in public administration of inclusive local development”, Visnyk NADU. Seriya “Derzhavne upravlinnya”, vol. 4 (9), pp. 69–76.

2. Hryshchenko, I.M. (2024), “Topical issues of interaction between administrative service centers and public administration bodies”, Suspil’stvo ta natsional’ni interesy. Seriya “Publichne upravlinnya ta administruvannya”, vol. 7 (7), pp. 511–522. [https://doi.org/10.52058/3041-1572-2024-7\(7\)](https://doi.org/10.52058/3041-1572-2024-7(7)).

3. European Union Neighbours East (2024), “U-LEAD with Europe: Ukraine Local Empowerment, Accountability and Development Programme - Phase II”, available at: <https://euneighbourseast.eu/projects/eu-project-page/?id=1235> (Accessed 12 Mar 2025).

4. Ministry for Communities and Territories Development of Ukraine (2024), “Monitoring of the Local Self-Government Reform and Territorial Organization of Power”, available at: <https://www.minregion.gov.ua/monitoring/> (Accessed 10 Apr 2025).

5. Lopushynskyi, I.P., Klyutsevskyi, V.I. and Momotok, O.M. (2023), “Features of providing public (electronic public) services under martial law in Ukraine”, Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnolohii. Serii: “Derzhavne upravlinnya”, “Pravo”, “Ekonomika”, “Psykholohiya”, “Pedahohika”, vol. 4 (18), pp. 110–123. [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-4\(18\)-110-123](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-4(18)-110-123).

6. Shevchuk, O. and Kuz, T.V. (2021), “Legal support for information security in the process of providing electronic administrative services”, *Aktual'ni problemy pravoznavstva*, vol. 1, pp. 59–65.

7. Desai, A. and Manoharan, A.P. (2024), “Digital Transformation and Public Administration: The Impacts of India’s Digital Public Infrastructure”, *International Journal of Public Administration*, vol. 47, no. 9, pp. 575–578. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2350762>.

8. Ivanova, T., Kozhyna, A., Lelechenko, A., Derun, T. and Slobozhan, O. (2024), “Digital transformation in public administration: Evaluating the adoption and impact of technological innovations in government operations”, *Salud, Ciencia y Tecnología – Serie de Conferencias* [Online], vol. 3, available at: <https://conferencias.ageditor.ar/index.php/sctconf/article/view/615> (Accessed 2 Apr 2025).

9. Bahgrim, O.A. and Zudova, S.M. (2024), “Peculiarities of the current state of the country's transformation process regarding the provision of administrative services to citizens”, *Dnipro Scientific Journal of Public Administration, Psychology, Law*, vol. 5, pp. 7–14. <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.5.1>.

10. Prokopenko, S.L. (2024), “Problems and prospects of digitalization of administrative services in Ukraine”, *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*, vol. 12, pp. 235–240. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.12.235>.

11. Krakovska, A.Ye. and Babyk, M.K. (2022), “Digitalization of administrative services in Ukraine: problems and development prospects”, *Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho Natsional'noho Universytetu. Seriya Pravo*, vol. 70, pp. 329–334.

12. Daoud, J. (2024), “The Impact of Digital Transformation on Public Services”, available at: https://www.researchgate.net/publication/383836540_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Public_Services/citation/download (Accessed 14 Mar 2025).

13. Cabinet of Ministers of Ukraine (2022), Resolution “On approval of the peculiarities of public procurement of goods, works and services for customers... during the martial law period”, available at: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-osoblyvostei-zdiiso-skasuvann-a1178> (Accessed 14 Mar 2025).

14. Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2024), “Launching a public discussion of the Open Data Strategy”, available at: <https://thedigital.gov.ua/news/zapuskaemo-gromadske-obgovorennya-strate> (Accessed 14 Mar 2025).

15. Verkhovna Rada of Ukraine (2021), Law of Ukraine “On the peculiarities of providing public (electronic public) services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (Accessed 14 Mar 2025).

16. Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2020), “Over 100 thousand UAH for implementing projects in the field of open data: register for Open Data Ambassadors”, available at: <https://thedigital.gov.ua/news/ponad-100-tisyach-griven-na-vtilennya-proektiv-u-sferi-vidkritikh-danikh-reestruytesy-na-open-data-ambassadors> (Accessed 14 Mar 2025).

17. Fillet, S. (2023), “5 Indices & Frameworks to Evaluate E-participation”, available at: <https://www.govocal.com/blog/5-ways-to-measure-evaluate-e-participation> (Accessed 14 Mar 2025).

Стаття надійшла до редакції 14.04.2025 р.