

ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: СУЧАСНИЙ СТАН ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТА ВИКЛИКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICES: CURRENT STATE OF LEGAL REGULATION AND CHALLENGES OF DIGITALIZATION

Юрченко Т.П., аспірант кафедри адміністративного та кримінального права і процесу

Заклад вищої освіти «Міжнародний університет бізнесу і права»

orcid.org/0009-0002-5142-5845

Статтю присвячено дослідженню сучасного стану правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні у контексті цифрової трансформації публічної адміністрації. Підкреслено, що запровадження е-послуг не змінює правову природу адміністративних послуг, однак трансформує спосіб їх надання, надаючи нових характеристик – зручності, прозорості, доступності та швидкості. Визначено ключові елементи нормативно-правової бази, серед яких Конституція України, Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003 р.), «Про електронні довірчі послуги» (2017 р.), «Про адміністративну процедуру» (2021 р.), «Про захист персональних даних» (2010 р.), «Про інформацію» (1992 р.), «Про електронні комунікації» (2020 р.), а також постанови Кабінету Міністрів України, що регламентують функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія».

Зроблено висновок, що, незважаючи на формування базових передумов для функціонування електронних послуг, чинне регулювання залишається фрагментарним і позбавленим єдиної концептуальної основи. Практика використання порталу «Дія» засвідчила значні досягнення у сфері забезпечення доступності послуг, зокрема можливість застосування цифрових паспортів та інших документів, які мають повну юридичну силу. Водночас зберігаються виклики, серед яких технічна нестабільність, недостатня інтеграція державних реєстрів, ризики для захисту персональних даних, кіберзагрози та цифрова нерівність.

У статті проведено порівняльний аналіз міжнародного досвіду. Модель ЄС, що базується на регламентах eIDAS та GDPR, забезпечує транскордонне визнання довірчих послуг і високий рівень захисту приватності. Естонія розглядається як еталонна модель е-урядування завдяки інтегрованій системі обміну даними X-Road та принципу «once-only», який істотно знижує адміністративне навантаження. Американський підхід демонструє важливість орієнтації на користувача та запровадження стандартів якості цифрових сервісів.

Зроблено висновок, що для України актуальними завданнями є гармонізація законодавства з європейськими стандартами, закріплення принципу «once-only», створення інтероперабельного середовища державних інформаційних систем, удосконалення механізмів захисту персональних даних та формування клієнтоорієнтованої моделі надання електронних адміністративних послуг. Реалізація цих кроків сприятиме підвищенню правової визначеності, зміцненню довіри громадян та ефективності публічної адміністрації в умовах цифрової трансформації.

Ключові слова: електронні адміністративні послуги, цифровізація, публічна адміністрація, адміністративна процедура, електронне урядування, захист даних, Дія.

The article is devoted to the study of the legal regulation of electronic administrative services in Ukraine in the context of digital transformation of public administration. It is emphasized that the introduction of e-services does not change the legal nature of administrative services but transforms the way they are delivered, giving them new qualities such as accessibility, transparency, convenience and speed. The research identifies the main elements of the legal framework, including the Constitution of Ukraine, the Laws of Ukraine "On Electronic Documents and Electronic Document Management" (2003), "On Electronic Trust Services" (2017), "On Administrative Procedure" (2021), "On Personal Data Protection" (2010), "On Information" (1992), "On Electronic Communications" (2020), as well as a number of Cabinet of Ministers' resolutions regulating the functioning of the Unified State Web Portal of Electronic Services "Diia".

It is concluded that, although the basic prerequisites for the functioning of electronic services in Ukraine have been formed, the regulation remains fragmented and lacks a systematic conceptual basis. The practice of using the "Diia" portal has demonstrated significant achievements in ensuring citizens' access to services, including the use of digital passports and other documents with full legal force. At the same time, challenges such as technical instability, insufficient integration of state registers, risks for personal data protection, cybersecurity threats and digital inequality remain relevant.

The article also provides a comparative analysis of international experience. The EU model, based on the eIDAS and GDPR regulations, ensures cross-border recognition of trust services and a high level of privacy protection. Estonia is presented as a benchmark of e-government development, with its integrated data exchange system X-Road and the principle of "once-only" that significantly reduces administrative burden. The U.S. approach demonstrates the importance of user-centered design and digital service standards.

The study concludes that Ukraine should harmonize its legislation with European standards, implement the "once-only" principle, ensure interoperability of state information systems, strengthen mechanisms of personal data protection, and adopt a client-oriented approach in the provision of electronic administrative services. These steps will increase legal certainty, improve the quality of public administration and enhance citizens' trust in digital governance.

Key words: electronic administrative services, digitalization, public administration, administrative procedure, e-government, data protection, Diia.

Постановка проблеми. Інтенсивний розвиток цифрових технологій суттєво трансформує адміністративно-правові механізми взаємодії держави та громадян. Перехід до електронної форми надання адміністративних послуг став одним із ключових напрямів реформування публічної адміністрації. В Україні цей процес реалізується, зокрема, через функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія», що має на меті спростити доступ до сервісів держави та забезпечити прозорість процедур.

Водночас сучасний стан нормативно-правового регулювання електронних адміністративних послуг характеризується фрагментарністю. Основу складають такі акти:

- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851-IV від 22 травня 2003 р.;
- Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII від 5 жовтня 2017 р.;
- Закон України «Про адміністративну процедуру» № 2073-IX від 17 листопада 2021 р. (набрав чинності у 2022 р.);



– Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 1 червня 2010 р.;

– Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» № 537-V від 9 січня 2007 р. (який визначив базові напрями цифровізації на початковому етапі).

Попри наявність зазначених нормативних актів, спостерігається відсутність єдиної концептуальної рамки, яка б комплексно врегульовувала відносини у сфері електронних адміністративних послуг. Унаслідок цього окремі органи публічної адміністрації встановлюють власні підходи до організації цифрових сервісів, що призводить до правової невизначеності та нерівності заявників у доступі до послуг.

Додаткові виклики створюють: кіберзагрози та недостатня ефективність механізмів захисту інформації; невідповідність стандартам ЄС, зокрема вимогам GDPR; цифрова нерівність, що обмежує можливості окремих категорій громадян скористатися електронними сервісами; технічні проблеми інтеграції державних реєстрів і функціонування інформаційних систем.

У цьому контексті нагальною є науково-практична потреба у систематизації та вдосконаленні правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні, з урахуванням європейських стандартів цифрового врядування та практики зарубіжних країн.

Метою статті є всебічне дослідження сучасного стану правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні та осмислення викликів цифровізації у сфері публічної адміністрації. Вона спрямована на виявлення відповідності чинної нормативно-правової бази потребам цифрової трансформації, визначення її сильних і слабких сторін, а також з'ясування ризиків, що виникають у процесі переходу від традиційних паперових процедур до електронних сервісів. У центрі уваги перебувають проблеми правової визначеності, захисту персональних даних, кібербезпеки, подолання цифрової нерівності та забезпечення сумісності державних реєстрів. Дослідження має також на меті простежити можливості адаптації позитивного зарубіжного досвіду до українських реалій та сформулювати теоретико-правові підходи до вдосконалення правового регулювання електронних адміністративних послуг відповідно до європейських стандартів цифрового врядування.

Аналіз наукових публікацій. Проблематика електронних адміністративних послуг уже тривалий час перебуває у полі зору українських і зарубіжних дослідників. У вітчизняній науці акцент робиться на правовій природі адміністративних послуг, їх трансформації під впливом цифровізації та потреби адаптації адміністративного права до нових викликів. Так, у працях О.Ф. Андрійко розглядаються питання організації публічної адміністрації та її здатності забезпечувати ефективність у нових умовах. Ю.П. Битяк та В.К. Колпаков приділяють увагу загальним засадам адміністративного права, наголошуючи на необхідності впровадження сучасних стандартів у сфері послуг. В.Б. Авер'янов обґрунтовує значення публічної адміністрації як системи, що повинна реагувати на динаміку суспільних процесів, зокрема на розвиток електронного врядування.

Окремі автори, серед яких В.П. Тимошук та Н.Є. Блажівська, досліджують проблеми адміністративних процедур у контексті цифровізації та ефективності судового захисту прав громадян при наданні електронних послуг. В їхніх роботах наголошується на потребі створення комплексної та узгодженої правової бази, що унеможливить розбіжності у правозастосуванні.

У зарубіжній науковій думці активно розвивається концепція «digital government», яка охоплює як технічні, так і правові аспекти електронного врядування. Дослідження Х. Маурера в Німеччині демонструють, що правове регу-

лювання має базуватися на принципах прозорості та правової визначеності, а Ж. Шевальє у Франції підкреслює значення адміністративної науки для інтеграції цифрових технологій у діяльність держави.

Таким чином, аналіз наукових публікацій свідчить про наявність сталого інтересу до проблеми електронних адміністративних послуг, проте більшість досліджень зосереджується або на загальних питаннях адміністративного права, або на окремих аспектах цифровізації. Комплексного бачення сучасного стану правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні з урахуванням міжнародного досвіду все ще бракує, що й визначає актуальність подальших розвідок у цьому напрямі.

Виклад основного матеріалу. Електронні адміністративні послуги – це результат поєднання класичних інститутів адміністративного права та сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Вони виникли як відповідь на суспільний запит щодо зручності, прозорості та швидкості у відносинах між державою та громадянами. У науковому дискурсі переважає думка, що йдеться не про появу принципово нового виду адміністративних послуг, а про трансформацію способу їх надання. Така трансформація водночас змінює й саму філософію публічної адміністрації, орієнтуючи її на концепцію «сервісної держави», де на перший план виходять потреби користувача [1].

Загальноприйнятим є визначення, за яким електронна адміністративна послуга – це адміністративна дія, результатом якої є надання суб'єкту публічно-правового відносини юридично значимого результату у цифровій формі, що має однакову правову силу з паперовим аналогом [2]. Ключовим у цьому визначенні є акцент на рівності юридичних наслідків незалежно від форми (електронної чи паперової), що забезпечує принцип правової визначеності [3].

Можна стверджувати, що до характерних ознак електронних адміністративних послуг належать:

1. Нормативна легітимність. Законодавство України прямо визнає електронні документи та електронні довірчі послуги як повноцінні правові інструменти (Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851-IV від 22.05.2003 р. [4]; Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» № 2155-VIII від 05.10.2017 р. [5]).

2. Дистанційність. Можливість отримання послуги без особистого контакту із органом влади – одна з головних переваг цифровізації. Це суттєво знижує адміністративні бар'єри та витрати часу.

3. Персоніфікація та автентифікація. Використання кваліфікованого електронного підпису, MobileID чи BankID забезпечує достовірність ідентифікації особи, а відтак і захист від підробки чи маніпуляцій.

4. Автоматизація процедур. Значна частина операцій (наприклад, перевірка даних у реєстрах) здійснюється автоматично, що мінімізує суб'єктивний вплив чиновника.

5. Інтегрованість у систему реєстрів. Електронні послуги неможливі без взаємодії державних баз даних, що гарантує швидкий обмін інформацією.

6. Прозорість і контрольованість. Громадянин отримує змогу відслідковувати статус своєї заявки у реальному часі, що зменшує простір для корупційних ризиків.

7. Універсальність доступу. Електронні послуги потенційно доступні будь-якій особі, яка має мінімальні цифрові навички та підключення до інтернету. Це відповідає ідеї недискримінаційності у сфері публічних послуг.

8. Зручність та економічність. Електронний формат скорочує витрати громадян і бізнесу, зменшує навантаження на органи влади та підвищує ефективність адміністративних процедур.

З огляду на зазначені ознаки, електронні адміністративні послуги постають не лише як інноваційний інструмент обслуговування населення, але й як правовий інститут, що змінює змістовні підходи до регулювання

адміністративних процедур. Їх поява стимулює оновлення законодавства, зокрема щодо правової сили електронних документів, відповідальності за порушення правил використання цифрових ідентифікаторів, інтеграції інформаційних систем і реєстрів.

Важливим є і те, що впровадження електронних адміністративних послуг прямо впливає на реалізацію конституційних прав людини, насамперед права на звернення до органів державної влади, права на інформацію та права на рівність перед законом [3]. У цьому сенсі електронні послуги стають не лише технічним нововведенням, а й правовою гарантією демократичного характеру публічного врядування.

Нормативно-правове забезпечення електронних адміністративних послуг в Україні базується на поєднанні конституційних положень, спеціального законодавства, підзаконних актів та міжнародних стандартів. Конституція України закріплює право громадян на інформацію (ст. 34) і право на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування (ст. 40), що створює фундаментальні підвалини для цифровізації адміністративних процедур [6].

До ключових законів належать:

- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851-IV від 22 травня 2003 р. – визначає правовий статус електронних документів, закріплює їх рівність із паперовими носіями за умови дотримання автентичності та цілісності [4];

- Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII від 5 жовтня 2017 р. – регулює використання електронних підписів, печаток, сертифікатів та інших засобів ідентифікації, наближаючи українське право до стандартів Регламенту ЄС eIDAS [5];

- Закон України «Про адміністративну процедуру» № 2073-IX від 17 листопада 2021 р. – кодифікував засади адміністративних процедур і передбачив можливість їх здійснення в електронній формі [7];

- Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 1 червня 2010 р. – встановлює правила збору, зберігання та обробки персональної інформації, що є принципово важливим для надання електронних послуг [8];

- Закон України «Про інформацію» № 2657-XII від 2 жовтня 1992 р. – закріплює принципи відкритості та доступності інформації, які знаходять пряме відображення у сфері цифрового врядування [9];

- Закон України «Про Національну програму інформатизації» № 74/98-ВР від 4 лютого 1998 р. – визначив стратегічні напрями розвитку інформаційного суспільства й заклав основу для подальшої цифровізації державних послуг [10];

- Закон України «Про електронні комунікації» № 1089-IX від 16 грудня 2020 р. – унормував роботу цифрової інфраструктури, без якої функціонування електронних адміністративних сервісів було б неможливим [11].

На рівні підзаконних актів важливими є, зокрема:

- Постанова Кабінету Міністрів України № 149 від 4 березня 2020 р. «Деякі питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та мобільного додатку «Дія»» – визначає порядок роботи порталу та мобільного застосунку [12];

- Постанова КМУ № 55 від 17 січня 2018 р. «Про Єдиний державний вебпортал адміністративних послуг» – закріплює технічні й організаційні засади функціонування відповідної інфраструктури [13].

Окреме значення мають міжнародні стандарти. Зокрема, у сфері електронної ідентифікації та довірчих послуг застосовуються положення Регламенту ЄС № 910/2014 (eIDAS) [14], а у сфері захисту персональних даних – Регламенту ЄС № 2016/679 (GDPR) [15], до яких Україна поступово наближає своє законодавство.

Попри наявність ґрунтовної правової бази, регулювання електронних адміністративних послуг залишається

фрагментарним і несистемним: норми приймалися в різний час і без єдиної концептуальної рамки, що створює проблеми у правозастосуванні та знижує рівень правової визначеності [17]. Це зумовлює потребу в подальшій гармонізації українського законодавства з європейськими стандартами цифрового врядування.

Запровадження Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія» стало переломним етапом у цифровій трансформації публічної адміністрації в Україні. Його створення у 2020 році мало на меті об'єднати найбільш затребувані адміністративні сервіси на єдиній платформі та забезпечити їх доступність у режимі «24/7». Важливим інноваційним кроком стало впровадження мобільного додатку «Дія», який перетворив смартфон на інструмент цифрової ідентифікації особи. Завдяки інтеграції з державними реєстрами додаток дозволяє використовувати електронні аналоги паспорта, водійського посвідчення, студентського квитка та інших документів. Вони мають однакову юридичну силу з паперовими носіями, що закріплено законодавчо [16].

За короткий час кількість користувачів «Дії» перевищила десятки мільйонів, а спектр доступних послуг розширився від простих довідок до комплексних сервісів, серед яких:

- реєстрація та ліквідація фізичних осіб-підприємців онлайн;
- подання заяв для отримання соціальних допомог і субсидій;
- оформлення будівельних дозволів;
- реєстрація транспортних засобів та отримання витягів із державних реєстрів;
- подання податкової звітності;
- отримання витягів про місце проживання, шлюб, народження тощо.

Слід відзначити, що символічним стало впровадження у 2021 році електронного паспорта громадянина України та закріплення за ним статусу повноцінного документа, який прирівнюється до паперового чи ID-картки. Це зробило Україну однією з перших держав світу, що легалізувала цифровий паспорт на рівні закону [17].

Однак практика функціонування «Дії» висвітлює й низку викликів.

1. Технічні проблеми. Портал і додаток у періоди високого навантаження зазнають збоїв, що створює перешкоди для користувачів і знижує довіру до електронних сервісів.

2. Інтеграція державних реєстрів. Частина реєстрів досі не синхронізована між собою, що призводить до необхідності дублювати перевірку даних. Ця проблема відображає загальну фрагментарність інформаційної інфраструктури.

3. Захист персональних даних і кібербезпека. У контексті воєнних загроз особливої актуальності набуває питання протидії кібератакам. Хоча законодавство передбачає механізми захисту, на практиці існує ризик витоку даних та несанкціонованого доступу.

4. Цифрова нерівність. Значна частина населення, особливо у сільській місцевості, не має стабільного доступу до інтернету чи достатнього рівня цифрової грамотності. Це призводить до дискримінації певних соціальних груп у доступі до адміністративних послуг [18].

Варто одночасно наголосити, що Окрім «Дії», в Україні функціонують інші електронні платформи, що забезпечують надання адміністративних послуг у специфічних сферах:

- Електронний кабінет платника податків (Державна податкова служба України) для подання звітності та комунікації з контролюючими органами;
- Єдиний державний портал відкритих даних, який надає доступ до офіційних державних баз;
- система «Електронний суд», що дозволяє подавати процесуальні документи онлайн і відстежувати розгляд справ;

– регіональні портали адміністративних послуг, які забезпечують електронну взаємодію з місцевими органами влади.

Ці сервіси показують, що цифровізація в Україні здійснюється не лише централізовано, а й у формі децентралізованих ініціатив. Водночас відсутність єдиних технічних і правових стандартів призводить до різної якості послуг у різних регіонах.

Таким чином, практика функціонування portalу «Дія» та інших цифрових сервісів демонструє як значні успіхи у забезпеченні доступності й прозорості адміністративних послуг, так і наявність проблем, які потребують невідкладного вирішення. Подальший розвиток цієї сфери пов'язаний із інтеграцією реєстрів, забезпеченням кібербезпеки, підвищенням цифрової грамотності населення та гармонізацією із європейськими стандартами електронного врядування.

Попри очевидні досягнення у сфері цифрової трансформації, електронні адміністративні послуги в Україні супроводжуються низкою викликів, що мають як правовий, так і соціально-технічний характер. Їх можна згрупувати у кілька ключових блоків.

1. Правова визначеність та системність регулювання. Незважаючи на прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру» 2021 р., що встановив єдині стандарти адміністративних процесів, нормативна база все ще залишається фрагментарною. Норми про електронні документи, довірчі послуги, комунікації та захист персональних даних були ухвалені у різні роки, без єдиної концептуальної рамки. Це створює проблеми з узгодженістю, а також породжує ризики неоднакового застосування правових норм у діяльності різних органів.

2. Захист персональних даних і кібербезпека. Електронні адміністративні послуги функціонують на основі інтегрованих реєстрів і баз даних, що містять конфіденційну інформацію про громадян. У контексті воєнних загроз та зростання кількості кібератак питання безпеки виходить на перший план. Попри законодавчі гарантії, практика демонструє ризики витоку даних, фішингових атак та зловживань доступом до персональної інформації. Це вимагає не лише технічного, а й правового вдосконалення механізмів захисту.

3. Цифрова нерівність. Не всі громадяни мають рівний доступ до інтернету та цифрових пристроїв. Особливо це стосується сільських територій і літніх людей. Таким чином, замість підвищення доступності послуг цифровізація може стати фактором нової форми дискримінації – «технологічної», що суперечить принципам рівності та недискримінації у сфері адміністративних послуг.

4. Технічна сумісність і стабільність інфраструктури. Хоча портал «Дія» інтегрує багато державних реєстрів, повна синхронізація досі не досягнута. Це призводить до дублювання процедур та виникнення технічних збоїв. Брак єдиних технічних стандартів у різних інформаційних системах держави знижує ефективність електронних адміністративних сервісів.

5. Довіра громадян. Електронні сервіси потребують високого рівня довіри користувачів. Будь-які технічні збої, повідомлення про витік даних чи невідповідність електронних документів у реальному житті підривають авторитет системи та зменшують готовність громадян користуватися новими сервісами.

6. Відставання від європейських стандартів. Незважаючи на поступове наближення до права ЄС, українське законодавство ще не повністю імплементувало положення GDPR та eIDAS. Це гальмує інтеграцію у цифровий простір Європейського Союзу і створює бар'єри для взаємного визнання електронних ідентифікаторів та документів [19; 20; 21; 22].

З цього можна зробити висновок про те, що основні виклики цифровізації в Україні охоплюють як суто юри-

дичні проблеми (фрагментарність законодавства, відставання від європейських стандартів), так і соціально-технічні фактори (цифрова нерівність, технічні збої, довіра користувачів). Їх подолання потребує комплексної державної політики, що поєднує правові реформи, розвиток інфраструктури та просвітницькі заходи у сфері цифрової грамотності.

Розвиток електронних адміністративних послуг в Україні не можна розглядати ізольовано від міжнародних тенденцій, оскільки саме порівняльний аналіз дозволяє визначити сильні та слабкі сторони національної моделі та окреслити напрями її вдосконалення. У цьому контексті особливий інтерес становить досвід Європейського Союзу, Естонії як його флагмана у сфері цифровізації, а також США, де електронні сервіси розвиваються в умовах федеративної та децентралізованої системи управління.

У правовій системі ЄС електронні адміністративні послуги регулюються низкою нормативних актів, серед яких ключове значення мають Регламент № 910/2014 (eIDAS) та Регламент № 2016/679 (GDPR) [14; 15]. Перший забезпечує взаємне визнання електронних ідентифікаторів та довірчих послуг на території всіх держав-членів, тоді як другий встановлює високі стандарти захисту персональних даних. У поєднанні ці акти формують комплексну правову базу, яка сприяє уніфікації процедур, транскордонній мобільності громадян та бізнесу, а також підвищує рівень довіри до електронних сервісів. Українське законодавство у сфері електронних послуг уже частково адаптоване до цих стандартів, однак процес імплементації ще не завершено, що створює правову невизначеність у питаннях сумісності та захисту даних.

Найбільш показовим прикладом реалізації принципів цифрового врядування у ЄС є Естонія, яка створила цілісну інфраструктуру е-урядування на основі інтегрованої системи обміну даними X-Road та обов'язкової електронної ідентифікації громадян. Принцип «once-only», закріплений у естонському законодавстві, передбачає, що держава не може повторно вимагати від громадянина дані, які вже містяться в інших державних реєстрах. Такий підхід не лише зменшує адміністративне навантаження, а й підвищує ефективність процедур, забезпечує їх швидкість та прозорість. Водночас він потребує високого рівня довіри до держави, оскільки обробка персональних даних здійснюється у великих масштабах [23].

Дещо відмінну модель демонструють США, де цифровізація державних послуг здійснюється у межах концепції «Digital Government». Тут основна увага приділяється розробці та дотриманню стандартів цифрових послуг, що закріплені у «Digital Services Playbook» та інших стратегічних документах. Американський підхід робить акцент на зручності користувачів, прозорості, тестуванні сервісів та відкритості даних. Хоча правове регулювання у США не є таким уніфікованим, як у ЄС, орієнтація на стандарти якості й ефективності дозволила досягти високого рівня користувацького задоволення та поширення цифрових сервісів навіть у децентралізованій системі управління [24].

Для України порівняльний аналіз означених моделей має практичне значення. Європейський досвід демонструє необхідність повної імплементації eIDAS та GDPR для забезпечення сумісності з правом ЄС і можливості транскордонного визнання електронних підписів, сертифікатів та інших атрибутів цифрової ідентифікації. Естонська практика доводить ефективність запровадження принципу «once-only» та створення єдиної інтероперабельної інфраструктури обміну даними. Американський приклад, у свою чергу, наголошує на важливості орієнтації на користувача, тестуванні сервісів і стандартах якості, що може стати орієнтиром для вдосконалення українських електронних послуг.

Отже, зарубіжний досвід підтверджує, що успіх цифровізації адміністративних процедур залежить не лише від технічних рішень, але й від правового забезпечення, узгодженості державних політик та врахування потреб громадян. Для України це означає необхідність системної гармонізації законодавства з європейськими стандартами, впровадження принципу «once-only», посилення кіберзахисту та формування клієнтоорієнтованої моделі електронних адміністративних послуг.

Висновки. Дослідження сучасного стану правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні дозволяє зробити низку узагальнень. Передусім, електронні адміністративні послуги є логічним результатом трансформації інституту адміністративних послуг під впливом цифровізації. Вони не створюють нової юридичної природи, а змінюють форму реалізації вже усталених процедур, надаючи їм нової якості – зручності, швидкості, доступності та прозорості. У цьому контексті електронні послуги стають не лише технічним інструментом, але й елементом публічно-правових гарантій реалізації конституційних прав громадян.

Нормативно-правова база України у сфері електронних послуг поступово формується і включає закони про електронні документи, електронні довірчі послуги, адміністративну процедуру, захист персональних даних, інформацію та електронні комунікації. Вона створює необхідні передумови для розвитку цифрового врядування, однак залишається розпорошеною та фрагментарною. Наявність окремих суперечностей, відставання від європейських стандартів та недостатня інтегрованість державних реєстрів свідчать про те, що правове регулювання перебуває на перехідному етапі.

Практика функціонування порталу «Дія» та інших цифрових платформ продемонструвала значні успіхи у сфері доступності адміністративних послуг. Завдяки електронним сервісам громадяни можуть у віддаленому режимі отримати сотні послуг, у тому числі доступ до цифрових аналогів основних документів. Водночас проблемами технічної сумісності реєстрів, періодичні збої

у роботі порталу, недосконалість механізмів кіберзахисту та цифрова нерівність серед населення залишаються суттєвими бар'єрами.

Аналіз виявив основні виклики цифровізації: правова невизначеність через фрагментарність законодавства, ризики для захисту персональних даних, нерівний доступ населення до технологій, нестабільність цифрової інфраструктури та необхідність підвищення довіри до електронних сервісів. Подолання цих проблем потребує комплексних заходів, зокрема систематизації правового поля, забезпечення єдиних стандартів функціонування реєстрів, зміцнення правових і технічних механізмів захисту інформації та реалізації державних програм цифрової освіти.

Порівняння із зарубіжним досвідом засвідчило, що успішність цифрової трансформації залежить від поєднання правових, організаційних та технічних рішень. ЄС сформував уніфіковану правову базу, яка гарантує взаємне визнання електронних довірчих послуг та захист даних. Естонія показала ефективність інтегрованої інфраструктури, заснованої на принципі «once-only», що знижує адміністративне навантаження та підвищує прозорість процедур. США довели важливість орієнтації на користувача та запровадження стандартів якості цифрових сервісів. Для України адаптація цих моделей означає потребу у гармонізації законодавства з європейськими стандартами, розбудові інтероперабельної інфраструктури та розвитку сервісного підходу у публічному адмініструванні.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що електронні адміністративні послуги стали одним із найбільш динамічних напрямів трансформації публічної адміністрації в Україні. Вони відкрили нові можливості для громадян і бізнесу, але водночас поставили низку викликів, подолання яких вимагає системних і послідовних кроків. Перспективи подальшого розвитку полягають у створенні цілісної правової системи електронних адміністративних послуг, їх гармонізації з європейським правом та утвердженні принципу клієнтоорієнтованості як ключового орієнтира державної політики у сфері цифровізації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Битяк Ю. П. Адміністративне право України : підручник. Харків : Право, 2001. 528 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Bytiak_Yurii/Administratyvne_pravo_Ukrainy.pdf
2. Авер'янов В. Б. Нова доктрина українського адміністративного права: концептуальні позиції. *Право України*. 2006. № 5. С. 11–17. URL: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/SENMK/Averianov11.pdf
3. Андрійко О. Ф., Нагребельний В. П. Адміністративно-правова доктрина і сучасне адміністративне законодавство. *Альманах права*. 2020. Вип. 11. С. 22–27. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ap_2020_11_6
4. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851-IV від 22.05.2003 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. Ст. 275.
5. Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII від 05.10.2017 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. Ст. 403.
6. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.
7. Закон України «Про адміністративну процедуру» № 2073-IX від 17.11.2021 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2022. № 20. Ст. 175.
8. Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2010. № 34. Ст. 481.
9. Закон України «Про інформацію» № 2657-XII від 02.10.1992 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1992. № 48. Ст. 650.
10. Закон України «Про Національну програму інформатизації» № 74/98-ВР від 04.02.1998 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1998. № 27–28. Ст. 181.
11. Закон України «Про електронні комунікації» № 1089-IX від 16.12.2020 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2021. № 3. Ст. 20.
12. Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та мобільного додатку «Дія»» № 149 від 04.03.2020 р. *Офіційний вісник України*. 2020. № 21. Ст. 835.
13. Постанова Кабінету Міністрів України «Про Єдиний державний вебпортал адміністративних послуг» № 55 від 17.01.2018 р. *Офіційний вісник України*. 2018. № 12. Ст. 414.
14. Regulation (EU) № 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market (eIDAS) *Official Journal of the European Union*. 2014. L 257. P. 73–114.
15. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation, GDPR). *Official Journal of the European Union*. 2016. L 119. P. 1–88.
16. Мінцифри запустило портал державних послуг Дія : новина. Міністерство цифрової трансформації України. 02.04.2020. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/mintsifri-zapustilo-portal-derzhavnikh-poslug-diya>
17. Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» щодо е-паспорта та е-паспорта для виїзду за кордон : Закон України від 30.03.2021 № 1368-IX. Офіційний вебпортал Верховної Ради України «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1368-20>

18. Електронні реєстри: стан в Україні : колективна монографія / за ред. О. М. Гладуна; НАН України, Ін-т демографії та соц. досліджень ім. М. В. Птухи. Київ, 2021. 636 с. URL: <https://idss.org.ua/arhiv/registers3.pdf>
19. Цифрова грамотність населення України : звіт за результатами загальнонаціонального опитування. 2021. Дія. Освіта. URL: https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/0/2625-doslizzenna_2021_ukr.pdf
20. Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 08.09.2016 № 606. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/606-2016-%D0%BF>
21. Застосунок «Дія» досі працює з перебоями // Укрінформ. 04.02.2024. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/3822500-zastosunok-dia-dosi-pracue-z-pereboami.html>
22. Digital Skills Development – Ukraine : Good practice case study. International Telecommunication Union (ITU). 2021. URL: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Europe/Documents/Publications/2021/Digital%2520Skills%2520Development%2520%25E2%2580%2593%2520Good%2520practice%2520case%2520study.pdf>
23. Data exchange layer X-tee : official webpage / Estonian Information System Authority (RIA). 13.09.2024. URL: <https://www.ria.ee/en/state-information-system/data-exchange-platforms/data-exchange-layer-x-tee>
24. Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People : strategy. Executive Office of the President; Office of Management and Budget. Washington, DC, 2012. URL: <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>

Дата першого надходження статті до видання: 20.01.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 20.02.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 27.02.2026