

DOI: [https://doi.org/10.31617/3.2025\(140\)05](https://doi.org/10.31617/3.2025(140)05)
УДК 004.738.5:330.123.6(477)



ГУРЖІЙ Анна

<https://orcid.org/0000-0001-5757-592X>

к. ю. н., доцент, доцент кафедри
адміністративного, фінансового
та інформаційного права
Державного торговельно-економічного
університету

вул. Кіото, 19, м. Київ, 02156, Україна
a.hurzhii@knu.edu.ua

GURZHII Anna

<https://orcid.org/0000-0001-5757-592X>

PhD (Law), Associate Professor,
Associate Professor at the Department of
Administrative, Financial and Information Law
State University of Trade and Economics

19, Kyoto St., Kyiv, 02156, Ukraine
a.hurzhii@knu.edu.ua

ШЕВЧЕНКО Олена

<https://orcid.org/0000-0001-7833-5271>

к. ю. н., доцент, доцент кафедри
адміністративного, фінансового
та інформаційного права
Державного торговельно-економічного
університету

вул. Кіото, 19, м. Київ, 02156, Україна
o.shevchenko@knu.edu.ua

SHEVCHENKO Olena

<https://orcid.org/0000-0001-7833-5271>

PhD (Law), Associate Professor,
Associate Professor at the Department of
Administrative, Financial and Information Law
State University of Trade and Economics

19, Kyoto St., Kyiv, 02156, Ukraine
o.shevchenko@knu.edu.ua

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Реалізація принципу відкритості та доступності органів державної влади для громадян стала можливою завдяки курсу на запровадження електронного врядування. Важливою складовою цього процесу став розвиток електронних публічних послуг як крок до вдосконалення взаємодії держави з населенням. Позитивні зміни громадяни відчули, на жаль, у важкі для України часи – під час пандемії COVID-19, воєнних дій та широкомасштабного вторгнення ворога. Проте ці обставини сприяли пришвидшенню опанування нових інтернет-технологій та впровадження інших можливостей віддаленої роботи, в тому числі й способів звернення до органів державної влади. До того ж з розвитком інформаційних технологій продовжує розвиватися й сфера публічних послуг, що потребує нових досліджень. В основу цього дослідження покладено гіпотезу, що електронні публічні послуги можуть стати основою для покращення обслуговування фізичних осіб з боку органів публічної влади, одним з елементів подолання корупції у державі та мають перспективи розвитку і вдосконалення. Дослідження базується на комплексному і системному підході до аналізу перспектив розвитку електронних публічних послуг. Наголошено на стрімкому розвитку зазначеної сфери в Україні. Об'єднання інформаційних даних різних реєстр спростило пошукову роботу, тож напрацювання мають тривати. Автоматизація у процесах видачі

THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES IN UKRAINE

The implementation of the principle of openness and accessibility of public authorities to citizens has become possible thanks to the course towards introducing e-governance. An important component of this process has been the development of electronic public services as a step towards improving the interaction between the state and the population. Unfortunately, citizens felt positive changes during difficult times for Ukraine – the COVID-19 pandemic, military actions, and the large-scale invasion by enemy. However, these circumstances contributed to the acceleration of mastering new Internet technologies and the implementation of other remote work opportunities, including ways to address public authorities. Moreover, with the development of information technology, the public service sector continues to evolve, which requires new research. The study is based on the hypothesis that electronic public services can become the basis for improving the service of individuals by public authorities, as one of the elements of overcoming corruption in the state, and have prospects for development and enhancement. The study is based on a comprehensive and systematic approach to analysing the prospects for the development of electronic public services. It has been emphasized that there is a rapid development of the specified sector in Ukraine. The integration of information data from various registers has simplified the search



Copyright © 2025. Автор(и). Це стаття відкритого доступу, яка розповсюджується на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution License 4.0 \(CC-BY\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) Міжнародна ліцензія

документів дозволяє розвантажити працівників, тому робота має продовжуватися. Відсторонення людини від процесів організації та надання послуг дасть змогу уникнути помилок (через неухважність), подолати корупційну складову. Впровадження електронної черги у державних установах забезпечує реалізацію принципу справедливості та прозорості. Кількість користувачів електронних публічних послуг невпинно збільшується, і на це впливає поширення технологій серед населення. У складний для українського народу час застосунок "Дія" надав можливість реалізовувати своє право на звернення, став інструментом для отримання електронних публічних послуг і продовжує вдосконалюватися. Міністерство цифрової трансформації в цьому напрямі робить ставку на штучний інтелект. Кожен із цих напрямів продовжує розвиватися і має перспективи у масштабуванні.

Ключові слова: електронне врядування, органи публічної влади, користувачі публічних послуг, портал та застосунок "Дія", електронні послуги у сфері інтелектуальної власності.

process, so the development should continue. Automation in the processes of issuing documents allows for relieving employees, so the work should continue. The removal of a person from the processes of organizing and providing services will help avoid mistakes (due to negligence) and overcome the corrupt component. The implementation of an electronic queue in public institutions ensures the implementation of the principle of fairness and transparency. The number of users of electronic public services is steadily increasing, influenced by the spread of technology among the population. In a difficult time for the Ukrainian people, the "Diia" app has provided an opportunity to exercise the right to appeal, has become a tool for obtaining electronic public services, and continues to improve. The Ministry of Digital Transformation is focusing on artificial intelligence in this area. Each of these areas continues to develop and has prospects for scaling.

Keywords: e-governance, public authorities, users of public services, the "Diia" portal and application, electronic services in the field of intellectual property.

JEL Classification: K19, K30, K39, K40.

Вступ

Реалізація принципу відкритості та доступності органів державної влади для громадян та інших приватних суб'єктів стала можливою завдяки курсу на запровадження електронного врядування. Важливою складовою цього процесу став також розвиток електронних публічних послуг як крок до вдосконалення взаємодії держави з населенням. Позитивні зміни громадяни відчули, на жаль, у важкі для України часи – під час пандемії COVID-19, воєнних дій та широкомасштабного вторгнення ворога. Проте, як вбачається, такі обставини сприяли пришвидшенню опанування нових інтернет-технології та впровадження інших можливостей віддаленої роботи, зокрема й способів звернення до органів державної влади: заповнення електронної форми звернення, надсилання сканованих документів електронною поштою тощо. У період воєнного стану в державі використання електронних послуг дозволило громадянам реалізувати свої права (фінансова чи матеріальна підтримка, отримання державних документів тощо). Однак з розвитком інформаційних технологій продовжує розвиватися й сфера публічних послуг, що потребує нових досліджень.

Проблемні аспекти щодо впровадження, надання, розвитку електронних послуг в Україні та пов'язані з ними питання неодноразово розглядалися науковцями, що підтверджує актуальність теми. Наукові праці, присвячені інтеграції України в цифровий глобальний простір, зокрема із зазначенням реалізації органами влади проєкту "Дія", опубліковані авторами Височин та Жук (2025), позитивну роль цифровізації у роботі органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг зазначають Литвин та Крупнова (2020). Ґрунтовну характеристику становлення нормативної бази у сфері забезпечення електронних послуг в умовах цифрової трансформації надано дослідником Дубняк (2025). У деяких публікаціях розглянуто проблеми

впровадження та цифровізації електронних послуг, серед них Кохан та Єгорова-Луценко (2019), Ковтун та інші (2022). Шляхи вдосконалення публічних послуг на прикладах окремих сфер досліджували Степанова (2021) (житлова, земельна, сфера фінансових послуг, правосуддя та виконання судових актів); Литвинюк (2024) (державні електронні сервіси архітектурно-будівельного контролю). Надання електронних державних послуг як елемента взаємодії держави з її громадянами досліджував Васильковський (2021), на важливості та значенні електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів як базової передумови розвитку електронних послуг наголошував Комаров (2021). Чукут та Карпенко (2023) зосереджували увагу на організації надання електронних послуг в Україні в умовах війни тощо. Однак дослідники недостатньо розглянули питання щодо перспектив розвитку електронних публічних послуг в Україні.

Метою статті є комплексний аналіз розвитку електронних публічних послуг та перспектив щодо покращення їх надання.

В основу дослідження покладено гіпотезу, що електронні публічні послуги можуть стати основою для покращення обслуговування приватних осіб з боку органів публічної влади, одним з елементів подолання корупції у державі та мають перспективи розвитку та вдосконалення.

У ході дослідження використано методи: аналізу чинного законодавства України, яке регулює сферу надання публічних електронних послуг; ретроспективи, що дозволяє розглянути питання становлення та законодавчого закріплення електронних публічних послуг; систематизації та узагальнення звітних даних у сфері надання публічних послуг (на прикладі послуг у сфері інтелектуальної власності). Дослідження базується на комплексному і системному підході до аналізу перспектив розвитку електронних публічних послуг.

Стаття складається з чотирьох підрозділів. У першому – проведено огляд нормативного закріплення надання електронних послуг. Другий – розкриває затребуваність електронних публічних послуг приватними суб'єктами звернення. У третьому підрозділі проаналізовано портал "Дія" як інструмент отримання електронних публічних послуг. У четвертому – зазначено перспективи розвитку електронних публічних послуг.

Інформаційною базою дослідження стали нормативно-правові акти України, наукова література, звітні статистичні дані органів публічної влади, а також відомості та новини з офіційних сайтів органів влади. Обробку масиву інформації здійснено з використанням методів логічного аналізу, синтезу та узагальнення. Для кращого сприйняття кількісних показників застосовано графічне відображення даних.

1. Нормативне закріплення надання публічних електронних послуг

Процес запровадження електронних послуг у роботі державних та муніципальних органів стартував внаслідок законодавчо закріплених можливостей використання інформаційних технологій в системі органів

публічної влади. Серед нормативно-правових актів варто назвати закони України: "Про національну програму інформатизації" (1998) та "Про електронний цифровий підпис" (2003), які сьогодні втратили чинність та змінені на прогресивніші акти, але заклали фундаментальну основу управління на новому, якіснішому рівні.

Правове закріплення надання публічних електронних послуг в Україні ґрунтовно розглянуто в праці Дубняка (2025). З огляду на це, назовемо основні нормативно-правові акти в цій сфері, не деталізуючи їх значення та зміст:

- Закон України "Про звернення громадян" від 02.10.1996.
- Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг" від 22.05.2003.
- Закон України "Про адміністративні послуги" від 06.09.2012.
- Указ Президента України "Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг" від 29.07.2019.
- Постанова Кабінету Міністрів України "Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг" від 04.12.2019.
- Закон України "Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг" від 15.07.2021.
- Закон України "Про адміністративну процедуру" від 17.02.2022.

2. Затребуваність електронних публічних послуг приватними суб'єктами звернення (користувачами)

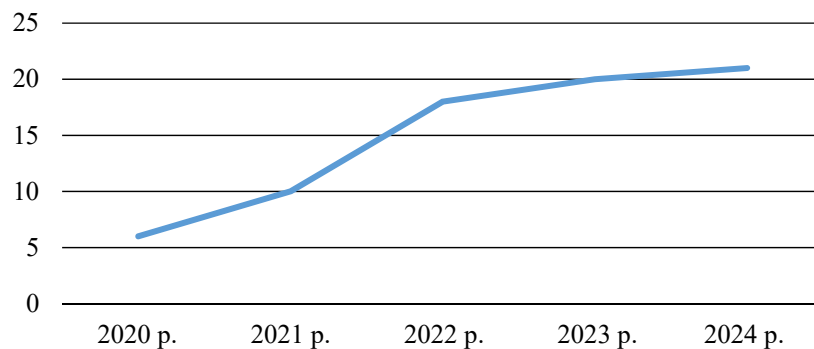
Перехід суспільства до нової інформаційної доби характеризується тим, що сьогодні населення держави активно користується технічними новинками. Розвиток технологій надає нові можливості, зокрема гаджети стали незамінним пристроєм. Сучасні смартфони дозволяють здійснювати широкий спектр операцій – не лише забезпечувати передавання звуку на відстані. Серед основних можливостей: доступ до офіційних сайтів публічних органів; перерахунок коштів з використанням додатків банківських установ; участь у розподілі бюджетних коштів шляхом голосування за проекти "Громадський бюджет"; активна участь у політичних питаннях через підписання петицій; допомога державним органам у проведенні розвідки в тилу ворога за допомогою чат-бота "єВорог", розробленого Міністерством цифрової трансформації, та багато іншого. Комп'ютерна грамотність зростає завдяки доступності комп'ютерної техніки, можливості здобуття освіти в цій царині, адже навчання проводяться і на рівні учнів у школі (наявність комп'ютерних класів – вимога органів управління освітою), і викладачів, для яких, за підтримки Міністерства освіти і науки України та приватних партнерів України, проводять безкоштовні вебінари, курси підвищення кваліфікації. У 2022 р. під час повномасштабного наступу РФ на територію України ТОВ "Академія цифрового розвитку" провела серію безкоштовних

курсів "Цифрові інструменти *GOOGLE* для освіти" з метою підтримки освітян та підвищення їх цифрової освіченості.

Кількість користувачів, які з технологіями на "ти", щороку зростає. У 2019 р. на замовлення *Kyiv Smart City* (київської міської ініціативи з технологізації столиці) компанією *Active Group* проведено соціологічне опитування щодо ставлення киян до інтернет-сервісів. За даними цього опитування, "дев'ять з десяти киян сказали, що мають смартфон або планшет. Причому навіть серед людей віком старше за 60 років про користування сучасними пристроями зв'язку заявили понад 67%" (Українська соціологічна платформа, 2019). Однак у невеликих містах та селищах результати значно нижчі, водночас кількість смартфонів у людей похилого віку невпинно зростає.

Щодо використання сервісів, впроваджених місцевою владою та державою, результати опитування показали нижчі цифри: "Про регулярне (раз на місяць і частіше) використання державних сервісів заявило лише чверть опитаних. Електронними чергами користуються також рідко – найбільше відповідей щодо частоти використання – "кілька разів на місяць" (27.2%) і "раз на кілька місяців" (26.4%)" (Українська соціологічна платформа, 2019). Погоджуємося з висновками соціологічної компанії про те, що невелике залучення до користування сервісами, зокрема й електронними публічними послугами, зумовлено відсутністю потреби звернення. До того ж за даними дослідження, "70.9% киян оцінюють появу електронних черг як "абсолютно позитивну" або "швидше позитивну" (Українська соціологічна платформа, 2019).

Найбільш затребувані та популярні державні послуги сьогодні доступні у застосунку "Дія": громадяни України активно використовують можливості отримати електронні публічні послуги віддалено. За даними офіційних джерел, "Дія" набуває популярності. Кількість користувачів мобільним застосунком "Дія" невпинно зростає: на кінець 2021 р. – понад 10 млн осіб (Інформаційне агентство "УНІАН", 2021), на кінець 2023 р. – 20 млн (Будуємо цифрову державу..., 2024), на жовтень 2024 р. – понад 21 млн (21+ млн українців користуються "Дією", 2024) (рисунки).



Кількісне зростання користувачів мобільного застосунку "Дія"

Джерело: складено авторами за даними застосунку "Дія".

Застосунок "Дія" має найбільш популярні послуги. Доречно навести дані щодо електронних послуг у сфері інтелектуальної власності, адже нечасто використовується право на реєстрацію своєї інтелектуальної творчості, оскільки не для кожного винахідника є актуальним питання комерціалізації та закріплення власності на винахід. Розглянута нами звітність представлена державним підприємством "Український інститут інтелектуальної власності" (Укрпатент) та державною організацією "Український національний офіс інтелектуальної власності та інновацій" (у 2022 р. Кабінет Міністрів України передав функції Національного органу інтелектуальної власності від однієї установи до іншої).

За даними звіту Національного органу інтелектуальної власності у 2022 р., "через систему електронного подання заявок на об'єкти промислової власності подано 13 099 заявок, що становить 45.2% загальної кількості поданих заявок" (Річний звіт: 2022. Національний орган інтелектуальної власності, 2022, с. 8). У цьому ж звіті наголошено, що внаслідок воєнної агресії російської федерації активність національних заявників зменшилась у рази. Проте, за даними звіту Українського національного офісу інтелектуальної власності та інновацій, після спаду у 2022 р., кількість поданих документів у 2024 р. збільшилась. У звіті 2024 р. зазначено, що: "збільшення винахідницької активності (на 4.8%) свідчить про потужний науково-технічний потенціал України та прагнення бізнесу і наукової спільноти розвивати передові рішення для зміцнення безпеки держави та її економічної стійкості. За підсумками 2024 р., усього надійшло 4652 заявки на винаходи та корисні моделі, з яких 2499 заявок на корисні моделі – від юридичних осіб" (Показники діяльності у сфері інтелектуальної власності за 2024 р., 2025, с. 19). Проте у звіті вже не розмежовано кількість заявок за способом подання, тож важко зробити висновок про використання електронних способів подання заяв. Необхідність захищати свою землю привела до збільшення кількості заявок на винаходи та корисні моделі. За даними звіту, у 2024 р. збільшилась кількість заявок від організацій, підпорядкованих Національній академії наук України на 17.7%, Міністерству освіти і науки України – на 18.8%, Міністерству оборони України – на 0.9% (Показники діяльності у сфері інтелектуальної власності за 2024 р., 2025, с. 21).

Ще одним прикладом електронної взаємодії з державою є застосунок "Резерв+" – електронний кабінет призовників, військовозобов'язаних і резервістів, що дозволяє оновити персональні дані чоловіків без відвідування територіального центру комплектування. Як повідомила заступник міністра оборони з питань цифровізації К. Черногоренко під час конференції *DOU Day*, за даними порталу "Економічна правда", "кількість користувачів застосунку Міністерства оборони "Резерв+" перевищила 4 млн (Пилипів & Тунік-Фриз, 2025).

Отже, можна зробити висновок, що населення держави є активним користувачем електронних публічних послуг завдяки гаджетам, якими

користуються не лише молодь, а й старше покоління. Електронні звернення та замовлення публічних послуг використовують віддалено, зокрема це стосується відкриття ФОП, отримання довідок з реєстрів, а також звернення до послуги у сфері інтелектуальної власності (майже половина звернень).

3. Портал "Дія" як інструмент отримання електронних публічних послуг

Впроваджений у 2020 р. портал розвивається та вдосконалюється. На сьогодні "Дія" надає можливість отримати різного роду державні послуги здебільшого у сфері соціального забезпечення, серед них:

- послуги, пов'язані з пенсією (призначення пенсії, оформлення електронного пенсійного посвідчення), пільгами або отриманням допомоги;
- при народженні дитини, для багатодітних родин та послуги з всиновлення дитини;
- щодо отримання довідок та витягів (довідка про трудовий та страховий стаж, про нараховану заробітну плату та сплачені страхові внески, витяг про несудимість, витяг про місце проживання, витяг з Реєстру пошкодженого та знищеного майна тощо);
- доступ до окремих, створених органами влади та їх міжнародними партнерами, реєстрів і можливість подавати відповідну інформацію (до прикладу, "Реєстр збитків, завданих через агресію РФ проти України" – для оформлення можливості отримання в майбутньому репарацій);
- можливість подати заявку на отримання грантів для розвитку малого та середнього бізнесу, оформити ліцензії, дозволи;
- можливість переглянути мапу пропускних пунктів;
- можливість подати позов до суду тощо.

У 2024 р. у "Дію" додано документи про освіту, абітурієнти з 2024 р. вступу отримали можливість зареєструватися на *національний мультипредметний тест*. "У 2025 р. через "Дію" зареєструвалися 184 174 учасники з 312 490 – 59%" (Кожен другий абітурієнт..., 2025). Через застосунок "Дія" можна подавати електронні документи замість паперових копій. Станом на лютий 2025 р, "40 млн разів українці поділились документами через "Дію" (Замість ксерокопій і фото..., 2025).

Мобільний додаток "Дія" дає можливість використовувати електронні документи. У п. 5, п.п. 11 Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг зазначено, що електронні відображення інформації, що містяться в документах, сформованих засобами порталу "Дія", можуть пред'являтися (надаватися) особою через мобільний додаток "Дія" (Постанова Кабінету Міністрів України, 2019). Це допомогло громадянам вирішити питання ідентифікації особи у період перших днів – тижнів – місяців повномасштабного наступу РФ на Україну (в мобільному застосунку "Дія" громадяни змогли пред'являти

документи, навіть у випадках втрати чи знищення їх на паперових носіях, оформити допомогу внутрішньо переміщеним особам, зареєструвати пошкоджене чи знищене житлове приміщення для отримання компенсації в майбутньому, оформити заявку на участь у програмі "Надання пільгових іпотечних кредитів внутрішньо переміщеним особам" тощо). У 2024 р. з'явилася можливість використати сертифікат "єВідновлення" для придбання житла за програмою "єОселя". Завдяки порталу "Дія" можна автоматично заповнювати різноманітні документи, зокрема за допомогою відомостей, отриманих завдяки електронній взаємодії з національними електронними інформаційними ресурсами, іншими інформаційно-комунікаційними системами, реєстрами. Суб'єкт звернення убезпечений від неподання необхідної інформації у заявці, оскільки система автоматично перевіряє повноту заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою Порталу "Дія". Якщо якесь поле не заповнено, заявка не буде надіслана, а система поверне користувача до відповідного незаповненого поля електронної заяви. Наприклад, під час оформлення "єДопомоги" достатньо вказати прізвище та ідентифікаційний код – інші дані підтягуються автоматично, і особа лише перевіряє їх правильність..

Отже, державні ініціативи, наприклад, проєкт "Дія", пришвидшують впровадження нових цифрових сервісів, що аналізуються науковцями у контексті підвищення ефективності управління та зміцнення соціальної згуртованості" (Височин & Жук, 2025, с. 45); "Можливості інформаційно-комунікаційних технологій, використання розподілених інформаційних ресурсів дозволяють збільшити обґрунтованість ухвалених рішень, знизити ймовірність їх некоректної реалізації..." (Васильковський, 2021, с. 33). Водночас ініціатива органів влади щодо широкого впровадження інформаційних технологій показала хороші результати щодо комунікації населення з органами влади.

4. Перспективи розвитку електронних публічних послуг

4.1. Надання консультації з використанням інформаційно-телекомунікаційних засобів

При зверненні до публічного органу фізичної чи юридичної особи першочергово запитувач потребує отримати консультацію. Питання можуть бути різного роду: форма звернення, порядок звернення, загальні чи конкретні питання, що стосуються безпосередньо публічної послуги. Консультування є першим і важливим комунікативним зв'язком між публічним органом та фізичною особою. Від його якості залежить задоволеність людей у реалізації своїх прав.

Створення Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) стало першим кроком до підвищення якості роботи з громадянами та іншими особами. Консультуванню у ЦНАПах приділена особлива увага, і для реалізації цього завдання облаштовано окреме робоче місце. Проте у цьому напрямі продовжують працювати над вдосконаленням. Так,

у червні 2025 р. державні інституції "Український національний офіс інтелектуальної власності та інновацій" (далі – УКРНОІВІ) та "Офіс з розвитку підприємництва та експорту" запровадили підтримку підприємців, інноваторів та стартапів. Розпочалось надання безкоштовних онлайн-консультацій у додатку "ДіяБізнес" з різноманітних тем, одна з них: "Базова консультація щодо охорони прав на об'єкти інтелектуальної власності від експертів УКРНОІВІ". Консультації почали проводити й в інших сферах. Зокрема, "Грантові можливості в межах програми ЄС "Цифрова Європа", "Управління IT-бюджетом" тощо (ДіяБізнес, 2025).

Зазначені онлайн-консультації можуть проводитись з використанням різних застосунків: *WhatsApp*, *Viber*, *Telegram* чи за допомогою мобільного зв'язку. Така ініціатива має перспективи у застосуванні в різних сферах і розширенні тематики консультування у сфері інтелектуальної власності в тому числі.

4.2. Впровадження штучного інтелекту

У цьому питанні існують неоднозначні думки, адже штучний інтелект (далі – ШІ) до кінця не вивчений. Проте на рівні центрального органу виконавчої влади – Міністерства цифрової трансформації – взято курс на впровадження ШІ у портал "Дія." Віцепрем'єр-міністр з інновацій, розвитку освіти, науки та технологій, міністр цифрової трансформації Михайло Федоров анонсував запуск ШІ-асистента в "Дії" (у форматі бета-тесту) вже в червні 2025 р. Буде можливість не лише отримувати послуги за допомогою ШІ, а й шукати відповіді на питання. Так, фактично ШІ буде виконувати функції консультанта. Міністр зазначив, що "...ШІ підкаже, чи потрібна довідка для виїзду за кордон і як знайти найближчий ЦНАП. Також планується, що AI-агент зможе надсилати довідки, а в майбутньому повністю супроводжувати користувача на всіх етапах отримання послуги. Так, можна буде описати життєву ситуацію – і AI підкаже, яка послуга потрібна. Наприклад, користувач пише: "У мій будинок влучила ракета", AI-агент розуміє, що вам потрібно отримати послугу від застосунку "єВідновлення", відправити кілька фото, далі надсилається заявка в комісію тощо. У перспективі можна буде давати запит голосом і спілкуватися з "Дією" так, як зараз спілкуєтеся з іншими моделями" (У "Дії" з'явиться ШІ-асистент..., 2025). Для реалізації цих новацій Постановою Кабінету Міністрів України № 693 (2024) доповнено нормативну базу фразою "використання технологій штучного інтелекту".

4.3. Стандартизація у питаннях щодо порядку плати за надання адміністративних послуг

У цьому напрямі розпочата робота ще у 2020 р., тоді до Верховної Ради України було подано законопроект "Про адміністративний збір" (2025). Однак лише у червні 2025 р. розгляд проєкту зрушено з місця (він пройшов перше читання та прийнятий за основу з доопрацюванням).

Важливість унормування витрат за надання публічних послуг пов'язана з фінансовими труднощами у державі, спричиненими воєнною агресією рф. За даними portalu "Децентралізація", "Адміністративний збір сьогодні покриває лише близько 30% витрат ЦНАПів" (2025). У проекті Закону в розрахунки витрат на надання адміністративної послуги закладені витрати на забезпечення функціонування державних реєстрів та інших інформаційних технологій. Для забезпечення принципу прозорості діяльності органів публічної влади у проекті на суб'єктів надання адміністративних послуг покладено обов'язок "щорічно оприлюднювати інформацію про: 1) кількість наданих адміністративних послуг; 2) загальну суму адміністративного збору, отриманого у відповідний бюджет за надані ним або за його участі адміністративні послуги" (Проект Закону про адміністративний збір № 4380, 2020, ст. 20). Таке положення забезпечить можливість проведення контролю з боку громадськості, що є позитивним кроком щодо подолання корупції та розвитку громадського контролю.

Метою адміністративного збору є не отримання прибутків, а повна або часткова компенсація державі чи територіальній громаді витрат на надання адміністративної послуги. Введення загальних правил на законодавчому рівні з питань визначення розмірів адміністративного збору, врегулювання порядку його сплати створять сприятливі умови для розвитку електронних публічних послуг. З іншого боку, єдині правила нарахування адміністративного збору нададуть можливість наповнювати бюджети (в тому числі використовувати їх на утримання, розвиток ЦНАПів та інших цифрових впроваджень).

Висновки

Отже, сьогодні варто зазначити стрімкий розвиток у сфері надання електронних публічних послуг в Україні. Об'єднання інформаційних даних різних реєстрів спростило пошукову роботу суб'єктів надання публічних послуг та дозволило зменшити кількість підтверджуючих документів для отримувача такої послуги. Тож робота у цьому напрямі має продовжуватися. Автоматизація у процесах видачі органами публічної влади документів дозволяє розвантажувати працівників. Відсторонення людини від процесів організації та надання послуг дасть змогу уникнути помилок (через неухважність), подолати корупційну складову. Впровадження електронної черги з використанням терміналів у ЦНАПах, центрах обслуговування платників податків та інших державних установах забезпечує реалізацію принципу справедливості та прозорості.

Кількість користувачів електронних публічних послуг невпинно збільшується, на що впливає поширення технологій серед населення (зокрема серед людей старшого покоління). У скрутний для українського народу час застосунок "Дія" надав можливість реалізовувати своє право на звернення до органів публічної влади в електронній формі. Портал "Дія" став зручним для використання інструментом отримання електронних публічних послуг і сьогодні продовжує постійно вдосконалюватися. Міністерство цифрової трансформації робить в цьому

напрямі ставку на штучний інтелект. Електронні документи та електронні послуги стають все більш затребуваними у воєнний час, тому напрацювання мають продовжуватися. Кожен з цих напрямів зобов'язаний активно розвиватися і має перспективи у масштабуванні.

Покладена в основу дослідження гіпотеза підтверджена. Електронні публічні послуги є важливим інструментом для покращення обслуговування приватних осіб з боку органів публічної влади, що дозволяє зменшити кількість прямих контактів з держслужбовцями, знижуючи корупційну складову. Стрімкий технічний розвиток, в тому числі використання ШІ і впровадження його в публічне управління, залишає науковцям поле для подальшого дослідження та аналізу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛ / REFERENCE

21+ млн українців користуються Дією. (2024, 30 жовтня) Державні послуги онлайн: офіційний вебпортал. https://diia.gov.ua/news/21-mln-ukraintsiv-korystuiutsia-diiei	21+ million Ukrainians use Diia. (2024, October 30). <i>Online public services: official web portal.</i> https://diia.gov.ua/news/21-mln-ukraintsiv-korystuiutsia-diiei
Будуємо цифрову державу: у Дії 20 мільйонів користувачів. (2024, 14 лютого) Державні послуги онлайн: офіційний вебпортал. Взято 15 лютого 2024. https://diia.gov.ua/news/buduyemo-cifrovu-derzhavu-u-diyi-20-miljoniv-koristuvachiv	Building a digital state: 20 million users in Diia. (2024, February 14). <i>Online government services: official web portal.</i> Retrieved February 15, 2024. https://diia.gov.ua/news/buduyemo-cifrovu-derzhavu-u-diyi-20-miljoniv-koristuvachiv
Васильковський, О. Т. (2021). Електронні державні послуги як форма взаємодії держави та громадян. <i>Публічне управління і адміністрування в Україні</i> , (26), 30–33. http://nbuv.gov.ua/UJRN/puau_2021_26_7	Vasylovskiy, O. T. (2021). Electronic government services as a form of interaction between the state and citizens. <i>Public management and administration in Ukraine</i> , (26), 30–33. http://nbuv.gov.ua/UJRN/puau_2021_26_7
Височин, І., & Жук, О. (2025). Інтеграція України в цифровий глобальний простір. <i>Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право</i> . Серія: Економічні науки, (1), 42–74. https://doi.org/10.31617/3.2025(138)03	Vysochyn, I., & Zhuk, O. (2025). Integration of Ukraine into the digital global space. <i>Foreign trade: economy, finance, law</i> . Series: Economic Sciences, (1), 42–74. https://doi.org/10.31617/3.2025(138)03
ДіяБізнес. (б. д.). <i>Консультації</i> . https://business.diia.gov.ua/consultations?filter=%7B%7D&currentPage=1&itemsPerPage=10	DiyaBusiness. (n. d.). <i>Consultations</i> . https://business.diia.gov.ua/consultations?filter=%7B%7D&currentPage=1&itemsPerPage=10
Дубняк, М. В. (2025). Адміністративно-правове забезпечення електронних послуг в умовах цифрової трансформації. <i>Інформація і право</i> , (1), 96–111. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Infpr_2025_1_11	Dubniak, M. V. (2025). Administrative and legal support of electronic services in the context of digital transformation. <i>Information and Law</i> , (1), 96–111. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Infpr_2025_1_11
Закон України "Про електронний цифровий підпис" № 852-IV (2003). Втрата чинності від 07 листопада 2018. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text	Law of Ukraine "On Electronic Digital Signature" № 852-IV (2003). Termination of validity from November 7, 2018. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text
Закон України "Про національну програму інформатизації" № 74/98-ВР (1998). Втрата чинності від 01 березня 2023. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text	The Law of Ukraine "On the National Informatization Program" № 74/98-ВР (1998). Termination of validity from March 1, 2023. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text
Замість ксерокопій і фото документів: 40 млн разів українці поділились документами через Дію. (2025, 28 лютого). Державні послуги онлайн: офіційний вебпортал. https://diia.gov.ua/news/zamist-kserokopii-i-foto-dokumentiv-40-mln-raziv-ukraintsi-podilylys-dokumentiv-cherez-diui	Instead of photocopies and photo documents: Ukrainians shared documents through Diia 40 million times. (2025, February 28). <i>Online government services: official web portal.</i> https://diia.gov.ua/news/zamist-kserokopii-i-foto-dokumentiv-40-mln-raziv-ukraintsi-podilylys-dokumentiv-cherez-diui

Інформаційне агентство УНІАН. (2021, 28 грудня). <i>Найпопулярніша послуга: у Мінцифри назвали кількість зареєстрованих онлайн ФОПів</i> . Взято 15 лютого 2024 р. з https://www.unian.ua/society/naypopulyarnisha-posluga-u-mincifri-nazvali-kilkist-zareyestrovanih-onlayn-fopiv-novini-ukrajini-11657026.html	Ukrainian Information Agency UNIAN. (2021, December 28). <i>The most popular service: the Ministry of Digital Transformation reported the number of registered online individual entrepreneurs</i> . Retrieved February 15, 2024 from https://www.unian.ua/society/naypopulyarnisha-posluga-u-mincifri-nazvali-kilkist-zareyestrovanih-onlayn-fopiv-novini-ukrajini-11657026.html
Ковтун, М. С., Моїсєєва, Є. О., & Маркосян, В. Г. (2022). Проблеми надання електронних послуг в Україні. <i>Аналітично-порівняльне правознавство</i> , (2), 163–167. http://nbuv.gov.ua/UJRN/anpopr_2022_2_33	Kovtun, M. S., Moiseieva, Ye. O., & Markosian, V. H. (2022). Problems of providing electronic services in Ukraine. <i>Analytical and comparative jurisprudence</i> , (2), 163–167. http://nbuv.gov.ua/UJRN/anpopr_2022_2_33
Кожен другий абітурієнт зареєструвався на НМТ через Дію. (2025, 28 квітня) Державні послуги онлайн: офіційний вебпортал. https://diia.gov.ua/news/kozhen-druhyi-abituriient-zareiestruvavsia-na-nmt-cherez-diiu	Every second applicant registered for the NMT through Diia. (2025, April 28). State services online: official web portal. May 2025 https://diia.gov.ua/news/kozhen-druhyi-abituriient-zareiestruvavsia-na-nmt-cherez-diiu
Комаров, О. В. (2021). Електронна взаємодія державних інформаційних ресурсів як базова передумова розвитку електронних послуг. <i>Правова позиція</i> , (2), 26–29. http://nbuv.gov.ua/UJRN/vamsup_2021_2_7	Komarov, O. V. (2021). Electronic interaction of state information resources as a basic prerequisite for the development of electronic services. <i>Legal position</i> , (2), 26–29. http://nbuv.gov.ua/UJRN/vamsup_2021_2_7
Кохан, В. П., & Єгорова-Луценко, Т. П. (2019). Умови розвитку електронних послуг в Україні. <i>Право та інновації</i> , (2), 35–40. http://nbuv.gov.ua/UJRN/apir_2019_2_7	Kokhan, V. P., & Yehorova-Lutsenko, T. P. (2019). Conditions for the development of electronic services in Ukraine. <i>Law and innovations</i> , (2), 35–40. http://nbuv.gov.ua/UJRN/apir_2019_2_7
Литвин, Н. А., & Крупнова, Л. В. (2020). Диджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг. <i>Ірпінський юридичний часопис</i> , (3), 69–76. http://nbuv.gov.ua/UJRN/irpurpr_2020_3_10	Lytvyn, N. A., & Krupnova, L. V. (2020). Digitalization as a means to enhance the openness, transparency, and efficiency of state authorities and local self-governments in providing electronic services. <i>Irpın legal journal</i> , (3), 69–76. http://nbuv.gov.ua/UJRN/irpurpr_2020_3_10
Литвинюк, Є. І. (2024). Інновації послуг в державних електронних сервісах архітектурно-будівельного контролю (нагляду). <i>Публічне управління і адміністрування в Україні</i> , (3), 162–165. http://nbuv.gov.ua/UJRN/puau_2024_39_32	Lytvyniuk, Ye. I. (2024). Innovations of services in state electronic services of architectural and construction control (supervision). <i>Public management and administration in Ukraine</i> , (3), 162–165. http://nbuv.gov.ua/UJRN/puau_2024_39_32
Пилипів, І., & Тунік-Фриз, В. (2025, 17 травня). Кількість користувачів "Резерв+" становить майже 4 млн – Міноборони. <i>Економічна правда</i> . https://epravda.com.ua/oborona/kilkist-koristuvachiv-rezerv-stanovit-mayzhe-4-mln-minoboroni-806808/	Pylypiv, I., & Tunik-Fryz, V. (2025, May 17). The number of users of "Reserve+" is nearly 4 million – Ministry of Defense. <i>Economichna Pravda</i> . https://epravda.com.ua/oborona/kilkist-koristuvachiv-rezerv-stanovit-mayzhe-4-mln-minoboroni-806808/
<i>Показники діяльності у сфері інтелектуальної власності за 2024 рік</i> . (2025). Державна організація "Український національний офіс інтелектуальної власності та інновацій" https://nipo.gov.ua/wp-content/uploads/2025/03/IP-in-Figures-2024-ua-web.pdf	<i>Performance indicators in the field of intellectual property for the year 2024</i> . (2025). State Organization "Ukrainian National Office of Intellectual Property and Innovations". https://nipo.gov.ua/wp-content/uploads/2025/03/IP-in-Figures-2024-ua-web.pdf
Децентралізація. (2025, 5 червня). <i>ВРУ підтримала законопроект про адмінзбір № 4380 в першому читанні: новий поштовх для розвитку ЦНАПів і громад</i> . https://decentralization.ua/news/19677	Decentralization. (2025, June 5). <i>The Verkhovna Rada supported the bill on administrative fees No. 4380 in the first reading: a new impetus for the development of ASCs and communities</i> . https://decentralization.ua/news/19677
Постанова Кабінету Міністрів України. "Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг" № 1137 (2019). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text	Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "Issues of the Unified State Web Portal of Electronic Services and the Register of Administrative Services" № 1137 (2019). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text

Проект Закону про адміністративний збір № 4380. (2020). Взято 10 червня 2025 р. http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=70434	Draft Law on Administrative Fee (2025, May 19). <i>State services online: official web portal</i> . Retrieved May 25, 2025 from http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=70434
<i>Річний звіт: 2022</i> . Національний орган інтелектуальної власності (2022). https://ukrpatent.org/atachs/Annual-Report-2022-web-ns.pdf	<i>Annual report: 2022</i> . National Intellectual Property Authority (2022). https://ukrpatent.org/atachs/Annual-Report-2022-web-ns.pdf
Степанова, Т. В. (2021). Щодо шляхів підвищення ефективності електронних реєстрів та баз даних (на прикладі житлової, земельної сфер, сфери фінансових послуг, правосуддя та виконання судових актів). <i>Аналітично-порівняльне правознавство</i> , (4), 202–207. http://nbuv.gov.ua/UJRN/anopr_2021_4_37	Stepanova, T. V. (2021). On ways to improve the effectiveness of electronic registers and databases (using the example of housing, land sector, financial services, justice, and enforcement of court decisions). <i>Analytical and Comparative Law</i> , (4), 202–207. http://nbuv.gov.ua/UJRN/anopr_2021_4_37
<i>У Дії з'явиться ШІ-асистент для отримання послуг</i> . (2025, 19 травня). Державні послуги онлайн: офіційний вебпортал. Взято 25 травня 2025. https://diia.gov.ua/news/u-dii-ziavytsia-shi-asystent-dlia-otrymannia-poslulh	<i>An AI assistant will appear in Diia for receiving services</i> . (2025, May 19). State services online: official web portal. Retrieved May 25, 2025 from https://diia.gov.ua/news/u-dii-ziavytsia-shi-asystent-dlia-otrymannia-poslulh
Українська соціологічна платформа. (2019, 6 грудня). <i>Дві третини киян віком понад 60 років користуються смартфоном чи планшетом</i> . https://www.usp.biz.ua/?p=7003	Ukrainian sociological platform. (2019, December 6). <i>Two-thirds of Kyiv residents aged over 60 use a smartphone or tablet</i> . https://www.usp.biz.ua/?p=7003
Чукот, С. А., & Карпенко, Є. С. (2023). Організація надання електронних послуг в Україні в умовах війни. <i>Публічне управління та регіональний розвиток</i> , (20), 589–613. http://nbuv.gov.ua/UJRN/purr_2023_20_16	Chukut, S. A., & Karpenko, Ye. S. (2023). Organization of electronic service provision in Ukraine under conditions of war. <i>Public administration and regional development</i> , (20), 589–613. http://nbuv.gov.ua/UJRN/purr_2023_20_16

Конфлікт інтересів. Автори заявляють, що не мають фінансових чи нефінансових конфліктів інтересів щодо цієї публікації; не мають відносин з державними органами, комерційними або некомерційними організаціями, які могли б бути зацікавлені у поданні цієї точки зору. З огляду на те, що автори працюють в установі, яка є видавцем журналу, що може зумовити потенційний конфлікт або підозру в упередженості, остаточне рішення про публікацію цієї статті (включно з вибором рецензентів і редакторів) приймалося тими членами редколегії, які не пов'язані з цією установою.

Автори не отримували прямого фінансування для цього дослідження.

Гуржій, А., & Шевченко, О. (2025). Розвиток електронних публічних послуг в Україні. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. Серія. Юридичні науки, 3(140), 54–66. [https://doi.org/10.31617/3.2025\(140\)05](https://doi.org/10.31617/3.2025(140)05)

Надійшла до редакції 06.07.2025.

Прийнято до друку 28.08.2025.

Публікація онлайн 16.09.2025.