

## Організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування

*Руденко Л. Д.<sup>1</sup>*

Опубліковано	Секція	УДК
28.02.2025	Право	342.95.075:004

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15034920>

**Анотація.** У статті комплексно досліджено організаційно-правовий механізм цифровізації діяльності органів публічного адміністрування в Україні як важливу складову реформи всього державного механізму, орієнтованого на створення сервісної держави, впровадження цифрових інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій. Обґрунтовано, що процес цифровізації сприяє підвищенню ефективності, доступності та прозорості надання адміністративних послуг, забезпечує зручний та оперативний доступ громадян до державних сервісів, сприяє зменшенню рівня бюрократії та корупційних ризиків. Акцентовано увагу на значенні впровадження цифрових рішень в умовах повномасштабної збройної агресії Російської Федерації проти України, що створило нові виклики у забезпеченні безперервної діяльності органів влади та стало поштовхом для прискореної цифрової трансформації публічного сектору.

Проаналізовано основні законодавчі та нормативно-правові акти України, що становлять правову основу цифровізації державного управління, зокрема Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», а також Стратегію цифрової трансформації України на період до 2030 року. Визначено основні пріоритети державної політики в сфері електронного урядування та шляхи імплементації норм Кодексу електронних комунікацій ЄС у національне законодавство України.

Визначено місце та роль сучасних цифрових сервісів, зокрема платформи «Дія», яка інтегрувала електронні адміністративні послуги та стала символом цифрової держави. Розглянуто практичні аспекти впровадження спеціального правового режиму «Дія.City», системи eHealth, платформи «Е-допомога» та інших сервісів, які забезпечують належний рівень комунікації держави з громадянами та бізнесом в умовах воєнного стану.

Наголошено на необхідності вдосконалення організаційно-правового механізму цифровізації з урахуванням європейських стандартів, що сприятиме подальшій інтеграції України до Єдиного цифрового ринку ЄС.

**Ключові слова:** цифровізація, публічне адміністрування, організаційно-правовий механізм, орган виконавчої влади, інформаційно-комунікаційні технології, адміністративні послуги.

---

<sup>1</sup> канд. юрид. наук, доцент кафедри адміністративного, господарського права та фінансово-економічної безпеки ННІ права СумДУ <https://orcid.org/000-0001-5059-3420>

## Organizational and legal mechanism for digitalization of public administration bodies

**Abstract.** The article provides a comprehensive study of the organizational and legal mechanism for the digitalization of public administration bodies in Ukraine as a key component of the overall state reform aimed at establishing a service-oriented government through the implementation of innovative digital information and communication technologies. It is substantiated that the digitalization process enhances the efficiency, accessibility, and transparency of administrative services, ensures convenient and prompt access for citizens to public services, and contributes to reducing bureaucracy and corruption risks. Special attention is paid to the significance of introducing digital solutions in the context of the full-scale armed aggression of the Russian Federation against Ukraine, which has posed new challenges in maintaining the continuity of public authorities and has become a catalyst for accelerated digital transformation in the public sector.

The article analyzes the main legislative and regulatory acts of Ukraine that form the legal framework for digitalization in public administration, including the Law of Ukraine "On Electronic Identification and Electronic Trust Services," the Law of Ukraine "On the Basic Principles of Cybersecurity of Ukraine," and the Digital Transformation Strategy of Ukraine for the period until 2030. The key priorities of state policy in the field of e-government and the ways to implement the provisions of the EU Electronic Communications Code into Ukrainian national legislation are identified.

The study defines the role and significance of modern digital services, particularly the "Diia" platform, which has integrated electronic administrative services and has become a symbol of the digital state. Practical aspects of implementing the special legal regime "Diia.City," the eHealth system, the "eHelp" platform, and other services ensuring effective communication between the state, citizens, and businesses during martial law are considered.

The necessity of improving the organizational and legal mechanism of digitalization, taking into account European standards, is emphasized as a prerequisite for Ukraine's further integration into the EU Digital Single Market.

**Keywords:** digitalization, public administration, executive authorities, information and communication technologies, administrative services.

### Вступ

Одним із основних напрямів реформування системи публічного адміністрування є впровадження цифрових інформаційно-комунікаційних технологій (надалі – ІКТ) у класичні правові механізми надання адміністративних послуг, адміністрування органами державної влади та місцевого самоврядування медичної, освітньої, соціальної, інфраструктурної сфер. Незважаючи на складність впровадження реформ, цифровізація сфери публічного адміністрування є однією з найбільш прогресивних. До початку повномасштабного вторгнення РФ саме сфера цифровізації була одним з найбільш прогресуючих напрямів імплементації Угоди про асоціацію з ЄС. Відповідно до звітів Європейської Комісії, Україною продемонстровано найбільший прогрес у сфері надання цифрових послуг громадянам і суб'єктам господарювання, а також у впровадженні цифрових ІКТ у сфері публічного управління.

Незважаючи на значний прогрес, перед Україною стоїть низка викликів, обумовлених необхідністю інтеграції у Єдиний цифровий ринок ЄС, синхронної імплементації з іншими країнами ЄС Кодексу електронних комунікацій ЄС. Низка аналітичних досліджень вказують на те, що вирішення поставлених завдань потребує створення дієвих організаційно-правових механізмів цифровізації діяльності органів публічного адміністрування.

Питання організаційно-правових засад цифровізації діяльності органів публічного адміністрування частково досліджувалися М.Ю. Загрійчук, Т.І. Биркович, В.І. Биркович, О.С. Кабанець, В.С. Куйбідою, О.В. Карпенко, В.В. Наместнік, П.В. Польовим, В.С. Політанським. Проте комплексне дослідження таких питань не здійснювалося.

Таким чином, основною метою дослідження є розробка пропозицій щодо удосконалення організаційно-правового механізму цифровізації діяльності органів публічного адміністрування.

Організаційно-правовий механізм цифровізації публічного адміністрування визначений на міжнародно-правовому і національному рівнях. Україна орієнтується на стандарти ЄС та рекомендації міжнародних організацій.

На виконання стандартів ЄС в Україні прийнято Закони України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [1], «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» [2], а також низку стратегій розвитку, зокрема Стратегію цифрової трансформації України на період до 2030 року [3].

Змістом організаційно-правового механізму цифровізації публічного адміністрування є створення відповідних органів державної влади, місцевого самоврядування та цифрової інфраструктури. В основі такого механізму є цифрова трансформація сервісної держави.

Комунікації держави та громадян здійснюється за допомогою цифрових ІКТ. Адміністративні послуги надаються у цифровому форматі, який спрощує доступ до адміністративних сервісів, робить їх прозорими, нівелює корупційну складову.

Тлумачення понять «послуга» та «адміністративна послуга» має принципове значення для формування правового та організаційного забезпечення функціонування системи надання державних сервісів у цифровому форматі. Послуга, у загальному розумінні, визначається як дія, що приносить користь і задовольняє потреби громадян. Адміністративна послуга, в свою чергу, є формою реалізації владних повноважень органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування за зверненням суб'єктів права.

Процеси надання адміністративних послуг мають чітку структуру, яка охоплює первинний рівень — виконання основних функцій установи, вторинний — діяльність, спрямовану на підвищення якості послуг, а також рівень стратегічного розвитку інформаційно-комунікаційної архітектури.

Наукова доктрина розглядає адміністративну послугу як юридично значиму дію органу публічної влади, що спрямована на забезпечення прав та свобод громадян і здійснюється за наявності відповідного правового регламенту та на підставі звернення суб'єкта права. Надання адміністративних послуг в цифровому форматі і є однією з головних складових концепції електронного урядування, що забезпечує доступність, оперативність та зручність у взаємодії між громадянами й органами влади.

У науці адміністративного права сформувалися наступні основні підходи до визначення адміністративної послуги: юридичне значення дії або рішення – адміністративна послуга є результатом владної діяльності органу публічної адміністрації, який впливає на реалізацію прав чи обов'язків заявника; звернення особи як підстава надання послуги – послуга надається виключно за ініціативою фізичної або юридичної особи; виконання владних повноважень органом публічної адміністрації – надання послуги можливе лише за наявності відповідних законодавчих повноважень.

Зокрема, Н.Р. Козаченко розглядає адміністративну послугу як діяльність суб'єктів публічної адміністрації, що має результатом задоволення потреб заявників на підставі їхнього звернення та з дотриманням вимог адміністративного законодавства [4]. В. Б. Авер'янов визначає адміністративну послугу як офіційно регламентовану дію (сукупність дій) органу публічної влади чи його посадової особи, що здійснюється на підставі звернення фізичної чи юридичної особи, внаслідок чого суб'єкт одержує

визначений результат у формі документа, дозволу, довідки тощо [5]. Ю. П. Битяк наголошує на процедурному аспекті, зазначаючи, що адміністративна послуга — це послуга, яка надається за встановленою процедурою, що забезпечує прозорість, доступність та ефективність дій органу влади [6].

Аналіз наукових джерел дозволяє визначити наступні ознаки адміністративної послуги: надається виключно за заявою особи, має публічно-владний характер, регламентується відповідною адміністративною процедурою, результатом послуги є надання дозволу, ліцензії, видача документа, реєстрація, тощо. Правова форма надання адміністративної послуги закріплена на рівні закону та підзаконного нормативно-правового акту.

Переломним етапом у розвитку адміністративних послуг в Україні стало впровадження масштабної цифрової трансформації, яка активізувалася після початку повномасштабної російської збройної агресії проти України 24 лютого 2022 року. Саме в ці кризові часи цифровізація публічного адміністрування набула надзвичайно важливого значення для забезпечення безперервного доступу громадян до адміністративних послуг, стабільності функціонування ключових секторів економіки й підтримки зв'язку між владними інституціями та суспільством. З огляду на нові виклики, держава була змушена оперативно адаптувати наявні цифрові сервіси та створювати нові цифрові інструменти, що відповідали б актуальним запитам громадян та потребам бізнесу.

Важливу роль у цьому процесі відіграли інститути ЄС, які позитивно оцінили поступ України у сфері цифровізації. Так, у щорічному звіті ЄС від 22 липня 2022 року було зазначено, що цифровий сектор є одним із найбільш динамічних та ефективних у контексті виконання Україною зобов'язань за Угодою про асоціацію. Серед основних досягнень було відзначено запровадження прозорих механізмів електронного врядування, а також систем боротьби з корупцією, що стали можливими завдяки цифровим рішенням [7]. Важливою подією стало ухвалення Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», що забезпечив приведення українського законодавства у відповідність до норм ЄС у сфері електронних комунікацій [8].

Особливого значення набули нові цифрові рішення, спрямовані на поліпшення системи публічного адміністрування в умовах війни та повоєнної відбудови України. Впровадження новітніх цифрових ІКТ постане ключовим чинником у процесі відновлення країни після збройного конфлікту. Цифрові інструменти дозволяють забезпечити ефективний моніторинг проєктів реконструкції, прозорість фінансування й контроль за витратами, а також значно спрощують управлінські процеси в системі публічного адміністрування.

На стратегічному засіданні «Регіональна цифровізація 2023», яке відбулося 27–28 жовтня 2022 року за ініціативи Міністерства цифрової трансформації України, було окреслено основні пріоритети у сфері впровадження цифрових рішень на найближчий період. Зокрема, йшлося про необхідність розвитку електронних сервісів у сферах освіти, охорони здоров'я, забезпечення кібербезпеки, а також про підтримку бізнесу та сприяння економічному зростанню через цифровізацію адміністративних процедур [9].

Одним із найбільш вдалих і успішних прикладів цифрової трансформації є проєкт «Дія» (скорочено від «Держава і Я»), що об'єднав під єдиним брендом цілу низку сервісів для громадян та бізнесу. З моменту офіційного запуску у 2020 році платформа суттєво розширила свій функціонал. Станом на травень 2023 року портал «Дія» включає понад 90 різних цифрових проєктів, серед яких мобільний застосунок із доступом до електронних документів, освітній портал «Дія.Освіта» та бізнес-платформа «Дія.Бізнес». Усі ці сервіси забезпечують користувачам можливість отримання адміністративних

послуг у дистанційному режимі, що є надзвичайно актуальним в умовах обмеженої мобільності населення через воєнні дії.

Важливим елементом цифрової економіки України стало впровадження спеціального правового режиму «Дія.City». Закон України «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» від 15 липня 2021 року визначив ключові аспекти функціонування цього режиму, що передбачає пільгові умови оподаткування для компаній ІТ-сектора, гнучкі механізми найму працівників, зокрема через GIG-контракти, та інші правові інструменти, спрямовані на підтримку й розвиток технологічних компаній. У контексті воєнного стану «Дія.City» відіграє важливу роль, сприяючи збереженню ІТ-потенціалу України, залученню інвестицій та розвитку інноваційних продуктів [10].

З початком війни функціонал порталу «Дія» було оперативно доповнено новими сервісами, орієнтованими на забезпечення базових адміністративних потреб громадян в умовах надзвичайної ситуації. Так, було розроблено й затверджено порядок використання єДокумента для ідентифікації особи на період дії воєнного стану. Це рішення дало змогу громадянам України, які втратили доступ до фізичних документів, здійснювати ідентифікацію в різних життєвих ситуаціях, зокрема при отриманні гуманітарної допомоги, медичних послуг чи перетині блокпостів.

Крім того, Міністерство цифрової трансформації України впровадило чат-бот «єВорог» у популярному месенджері Telegram, який дозволяє громадянам оперативно передавати інформацію про пересування ворожої техніки чи диверсійно-розвідувальних груп. Ці дані після перевірки передаються до Збройних сил України, що суттєво посилює спроможності країни у сфері оборони.

Окремої уваги заслуговує платформа «Е-допомога», створена для забезпечення адресної фінансової підтримки постраждалих від війни громадян. За допомогою цього сервісу громадяни України можуть отримувати грошову допомогу як від держави, так і від міжнародних донорів та благодійних організацій. Водночас функціонування порталу «Human Rights» забезпечує збір та систематизацію доказів порушень прав людини з боку агресора, що стане основою для подальшого міжнародного правосуддя.

Не менш значущою ініціативою стала міжнародна платформа «United24», створена з метою об'єднання зусиль міжнародних донорів, державних та недержавних структур задля забезпечення прозорого збору й розподілу коштів на потреби оборони, відбудови та гуманітарної допомоги. Ця платформа зарекомендувала себе як ефективний інструмент залучення ресурсів для підтримки України в умовах воєнної агресії.

У сфері охорони здоров'я важливим кроком стало запровадження національної системи eHealth, що забезпечує автоматизацію процесів надання медичних послуг та управління інформацією про стан здоров'я громадян. Використання цієї системи дозволяє забезпечити безперервність медичного обслуговування навіть у регіонах, що постраждали від бойових дій, та сприяє прозорості фінансування медичних закладів.

У підсумку, досвід України у впровадженні цифрових адміністративних послуг в умовах збройного конфлікту демонструє приклад успішної інтеграції цифрових технологій у систему публічного адміністрування. Цифрові ІКТ забезпечили не лише збереження функціональності державних інституцій, але й підвищення ефективності, прозорості та доступності адміністративних послуг. Подальший розвиток цифрової інфраструктури стане основою для модернізації держави та її сталого економічного зростання у повоєнний період.

#### Список використаних джерел

1. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/2155-19#Text>.

2. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2163-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text>.
3. Про схвалення Стратегії цифрового розвитку інноваційної діяльності України на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2025-2027 роках: розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 грудня 2024 року № 1351-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1351-2024-%D1%80#Text>
4. Козаченко Н. Р. Адміністративні послуги: поняття, види, правові засади надання. Публічне право. 2017. №1. С. 197–198.
5. Авер'янов В. Б. Адміністративне право України: підручник. К.: Юрінком Інтер, 2004. 346 с.
6. Битяк Ю. П., Адміністративне право України: Підручник / За ред. Ю. П. Битяка. Х.: Право, 2010. 406 с.
7. Звіт про виконання Угоди про Асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2022 рік. URL: [https://eu-ua.kmu.gov.ua/wp-content/uploads/zvit\\_pro\\_vykonannya\\_ugody\\_pro\\_asociaciyu\\_za\\_2022\\_rik.pdf](https://eu-ua.kmu.gov.ua/wp-content/uploads/zvit_pro_vykonannya_ugody_pro_asociaciyu_za_2022_rik.pdf)
8. Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку: Закон України від 16 грудня 2021 року № 1971-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1971-20#Text>
9. Індекс цифрової трансформації регіонів України підсумки 2023 року Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/%D0%86%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81-%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%97-%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97-%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%96%D0%BE%D0%BD%D1%96%D0%B2-%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D0%B8-2023.pdf>
10. Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні: Закон України від 15 липня 2021 № 1667-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1667-20#Text>