

Правові основи надання цифрових послуг: національний та міжнародний досвід

Н. Б. Проданюк¹

Опубліковано	Секція	УДК
28.02.2025	Право	347.77

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15262159>

Анотація. Стаття присвячена аналізу правових основ надання цифрових послуг в Україні у контексті досвіду Данії, Естонії Німеччини, Сінгапуру та інших держав. Сучасні тенденції вказують на невід’ємний зв’язок цифровізації з державним управлінням, що вимагає трансформування публічних структур відповідно до принципів інформаційного суспільства. У цій статті розглянуто ключові напрями цифрових трансформацій, серед яких: 1) електронне врядування; 2) цифрові адміністративні послуги; 3) електронна демократія. Визначено переваги цифрових технологій для: а) підвищення прозорості; б) зменшення корупції; в) оптимізації державних процесів щодо надання публічних послуг.

Ключове дослідницьке завдання автора полягає в тому, щоб визначити, як має бути сформоване правове регулювання надання цифрових послуг в Україні для забезпечення ефективної цифрової трансформації державного управління, підвищення прозорості і мінімізування ризиків корупції, враховуючи національні виклики (зокрема, недостатню інтернет-інфраструктуру та низький рівень цифрових компетентностей населення) та успішний міжнародний досвід (Данії, Сінгапуру, Естонії, Нідерландів, Німеччини, Фінляндії). Цікавить також питання: «Які нормативно-правові механізми, що застосовуються у провідних цифрових країнах, можуть бути адаптовані для створення доступних, безпечних та ефективних електронних послуг в Україні, сприяючи інтеграції країни у світовий інформаційний простір та утвердженню принципів електронної демократії і прозорості державного управління?»

У результаті дослідження автор приходить до ключового висновку, що розвиток правового підґрунтя цифрових послуг в Україні потребує подальших реформ, спрямованих на забезпечення доступності, безпеки та ефективності цифрового врядування.

Ключові слова: цифрові послуги, електронне урядування, технології, концепція, стратегія, цифровізація.

Legal framework for the provision of digital services: national and international experience

Annotation. The article is devoted to the analysis of the legal basis for the provision of digital services in Ukraine in the context of the experience of Denmark, Estonia, Germany,

¹ аспірант кафедри теорії права та прав людини, Чернівецький національний університет імені Ю. Федьковича

Singapore and other countries. Current trends indicate the inextricable link between digitalization and public administration, which requires the transformation of public structures in accordance with the principles of the information society. This article examines the key areas of digital transformation, including: 1) e-government; 2) digital administrative services; 3) e-democracy. The advantages of digital technologies for: a) increasing transparency; b) reducing corruption; c) optimizing state processes for the provision of public services are identified.

The author's key research objective is to determine how the legal regulation of the provision of digital services in Ukraine should be formed to ensure effective digital transformation of public administration, increase transparency and minimize corruption risks, taking into account national challenges (in particular, insufficient Internet infrastructure and low level of digital competences of the population) and successful international experience (Denmark, Singapore, Estonia, the Netherlands, Germany, Finland). The question is also of interest: "What regulatory and legal mechanisms used in leading digital countries can be adapted to create accessible, secure and effective electronic services in Ukraine, contributing to the country's integration into the global information space and the establishment of the principles of electronic democracy and transparency of public administration?" As a result of the study, the author comes to the key conclusion that the development of the legal basis of digital services in Ukraine requires further reforms aimed at ensuring the accessibility, security and efficiency of digital governance.

Key words: digital services, e-government, technologies, concept, strategy, digitalization.

Вступ

Виклики впровадження цифрових технологій охоплюють не лише технічні чи економічні аспекти, але й правові, адже швидкий перехід до цифрової форми надання державних послуг, управління, бізнесу та комунікацій супроводжується новими юридичними ризиками. Зважаючи на твердження М. О. Білецької про важливість правового захисту персональних даних у цифрових сервісах, а також думки Н. Ю. Подольчак щодо недостатньої інтернет-інфраструктури як перешкоди для цифровізації України, виникає ключове питання: яким чином слід удосконалити правові механізми надання цифрових послуг в Україні, щоб забезпечити ефективну трансформацію державного управління з урахуванням міжнародного досвіду? Зокрема, які саме нормативно-правові інструменти можуть бути найефективнішими для підвищення прозорості, зменшення ризиків корупції та забезпечення безпеки електронних державних сервісів? Як ці інструменти можна адаптувати до специфічних національних викликів, зокрема умов воєнного часу, для успішного впровадження електронної демократії та посилення позицій України у глобальному інформаційному просторі?

Проблематика правових основ надання цифрових послуг в Україні та за кордоном активно розробляється вже тривалий час, однак цей процес має свою динаміку. Протягом останніх п'яти років значний внесок у дослідження правового регулювання цифровізації та електронного урядування зробили такі вчені, як М. О. Білецька, яка досліджувала правові механізми захисту персональних даних у сфері надання цифрових послуг, а також Н. Ю. Подольчак, яка аналізувала проблеми доступності цифрових технологій в регіонах України та особливості їх правового забезпечення. Значущими є праці Ю. І. Когута та О. О. Соколовської, в яких досліджуються ризики та виклики інформаційної безпеки при наданні цифрових адміністративних послуг. Останніми роками активно вивчають проблематику правового регулювання цифрових трансформацій такі науковці як А. В. Мерзляк, яка займається питаннями цифрових компетентностей населення та правовими аспектами їх впровадження, а також В. Р. Луценко, яка досліджує особливості нормативно-правового забезпечення цифрових послуг у контексті європейської інтеграції України.

Так, попри значну кількість досліджень у цій сфері, все ще залишається низка упущень, серед яких недостатньо вивчені питання адаптації міжнародного досвіду у сфері цифровізації до українських реалій, особливо з урахуванням умов війни та необхідності швидкого розгортання цифрових послуг для підтримки державного управління. Відсутні комплексні порівняльні дослідження міжнародних нормативно-правових механізмів та рекомендації щодо їх практичної адаптації в Україні, що ускладнює швидке впровадження успішних закордонних практик.

Мета статті полягає у визначенні та аналізі правових основ надання цифрових послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду. Це дозволить розкрити сутність і тенденції правового забезпечення цифрової трансформації, оцінити ефективність нормативно-правової бази у сфері електронних послуг, а також виявити найкращі практики зарубіжних країн, які можуть бути адаптовані для вдосконалення українського законодавства та управлінських процесів.

Результати

Формування сервісної держави нерозривно пов'язане з її цифровізацією. Розвиток цифрової держави передбачає перетворення управлінських структур публічної влади, оновлення державного апарату відповідно до принципів інформаційного суспільства, використовуючи можливості, які забезпечують сучасні інформаційно-комунікаційні технології та мережева інфраструктура [1, с. 15].

Серед ключових компонентів цього процесу важливе місце займають: електронні державні послуги, такі як електронна реєстрація, видача електронних довідок, організація електронної черги; реалізація електронної демократії, що включає можливість участі у виборах та референдумах за допомогою електронних технологій; впровадження системи електронних петицій як форми колективного звернення до органів публічної влади; організація інституту звернень громадян до органів влади; подання електронних запитів на доступ до публічної інформації; отримання електронної інформації про фінансовий стан і операції чиновників через електронні декларації; доступ до електронних звітів про діяльність урядових службовців; інформація про результати проведення конкурсів, тендерів, електронних закупівель та використання бюджетних коштів через електронні платформи. Ці ініціативи спрямовані на мінімізацію людського втручання, що веде до зниження корупції і помилок, автоматизацію збору статистичних, податкових та інших видів звітності, а також забезпечення прийняття обґрунтованих рішень на підставі аналізу фактичних даних [2, с. 54].

Слід зазначити, що основним міжнародним критерієм для оцінки рівня цифровізації державних послуг є Індекс онлайн-послуг (Online Service Index, OSI), який входить до складу Індексу розвитку електронного урядування ООН [3]. Цей індекс визначається на основі аналізу національних веб-сайтів за допомогою стандартної анкети, яка досліджує можливості для фізичних осіб та бізнесу здійснювати електронну взаємодію через веб-сайт для отримання державних послуг, доступу до відкритих державних даних та можливості їх редагування. Індекс враховує здатність звертатися за послугами в електронному форматі та отримувати відповідні результати через інтернет.

Зрозумілим є те, що процес цифровізації впливає на більшість країн світу, причому кожна держава самостійно встановлює свої пріоритети у сфері цифрового розвитку. В цей час 15 країн активно імплементують національні програми цифровізації. Серед лідерів у цифровізації національних економік виступають такі країни як Данія, Китай, Нова Зеландія, Південна Корея, та Сінгапур. Наприклад, Сінгапур в рамках програми «Інтернет плюс» здійснює інтеграцію цифрових індустрій з традиційними, Канада розвиває інформаційно-комунікаційний хаб у Торонто. Південна Корея через програму

«Креативна економіка» акцентує увагу на розвитку людського капіталу, підприємстві, та розширенні використання інформаційних та комунікаційних технологій. Данія концентрує зусилля на цифровізації державного сектору. У Німеччині, де приблизно 10% населення працює у високотехнологічних галузях, держава відіграє ключову роль у фінансуванні технологічних проєктів. Естонія визнана піонером у сфері цифрового управління. Вона розробила передову систему електронного громадянства, звану як e-Residency, яка надає можливість особам, що не є громадянами країни, користуватися її електронними послугами. Крім того, в Естонії діє система цифрової ідентифікації, електронне голосування, а також безліч інших цифрових послуг [4, с. 313].

Вартий уваги міжнародний досвід цифровізації послуг та діяльності державних органів, який оцінюється за допомогою глобальних рейтингів, таких як Індекс цифрової економіки та суспільства (Digital Economy and Society Index, DESI) та Огляд електронного урядування ООН (E-Government Survey: E-Government for the People). За даними DESI, що аналізує, як уряди європейських країн реалізують цифрові державні послуги, індекс онлайн-взаємодії громадян з державними органами показав зростання у 2024 році [5]. Такі країни як Данія, Фінляндія та Нідерланди демонструють високі результати за цим показником, де понад 90% користувачів Інтернету віком від 16 до 74 років активно використовують е-портали для отримання державних послуг. Румунія, Болгарія та Італія залишаються серед європейських країн з найнижчими показниками згідно цього рейтингу.

Дослідження зарубіжного досвіду в сфері цифрових послуг демонструє, що всі країни пережили тривалий процес розвитку цих служб, який характеризувався постійною еволюцією та зміною тенденцій. Сучасні держави активно використовують різні технологічні рішення для покращення доступності, зручності та прозорості електронних послуг, роблячи їх невід'ємною частиною соціальної функції держави. Окрім того, розвиток електронних послуг сприяє активізації громадянського суспільства та залученню громадських організацій до цього процесу. Загальні тенденції в сфері електронних послуг у зарубіжних країнах включають прагнення до підвищення відкритості, якості, гнучкості послуг, збільшення числа провайдерів та інтеграцію новітніх інформаційних технологій.

Цифровізація держави стала глобальним трендом, що охоплює не тільки державне управління, але й діяльність державних компаній. Цифрове перетворення є ключовим завданням для держав, які прагнуть максимізувати надходження в економіку, підвищувати добробут, покращувати позиції в рейтингах ведення бізнесу та якість життя. Основні напрями цифровізації включають перехід на цифровий документообіг, принципи «digital by default» та «digital first», а також перегляд і оптимізацію неефективних процесів [6]. Цифровізація держави включає цілий спектр послуг, таких як внутрішня взаємодія державних структур (G2G), взаємодія уряду з громадянами (G2C) та взаємодія уряду з бізнесом (G2B).

Стосовно нормативно-правової бази, яка регулює питання трансформації в Україні, до неї відносять Закони України, зокрема: «Про адміністративні послуги», «Про доступ до публічної інформації», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну комерцію», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про інформацію» та інші, а також низка підзаконних нормативно-правових актів [7, с. 63].

Також відзначаються і директивні документи, що включають концепції, плани і стратегії, що затверджуються на рівнях уряду та президента. Одним з перших ключових директивних документів в Україні стала «Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» [8], яка окреслювала напрями різних реформ і розвиткових програм держави, зокрема, включала програму електронного урядування. В рамках цієї стратегії особлива увага

приділялася дерегуляції та розвитку підприємництва з метою забезпечення надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу в електронній формі.

Ще одним важливим директивним документом є Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні [9]. Цей документ визначає основні напрямки, механізми та строки створення ефективної системи електронних послуг. Він покликаний забезпечити потреби фізичних та юридичних осіб, сприяючи розвитку доступних, прозорих, безпечних і некорупційних електронних послуг, які також мають бути економічно вигідними, швидкими та зручними для користувачів.

В кінці 2024 року Урядом України було затверджено Стратегію цифрового розвитку інноваційної діяльності України (WINWIN) до 2030 року, у якій сформульовано амбітну візію щодо перетворення України на провідну державу в галузі технологій та інновацій. Документ визначає ключові цілі, принципи, напрями та конкретні завдання державної політики, які спрямовані на цифрову трансформацію, підтримку бізнес-середовища й стартап-екосистеми, а також активізацію міжнародного співробітництва

Основні напрями Стратегії WINWIN 2030 включають:

- створення сприятливих умов для виходу нових технологій та інноваційних продуктів на ринок;
- формування та підтримку сучасної інфраструктури інновацій;
- зменшення регуляторних бар'єрів у сфері інноваційної діяльності;
- забезпечення фінансових ресурсів для стартапів і бізнесу;
- інвестиції в людський капітал через освіту, професійне навчання та перекваліфікацію;
- посилення захисту прав інтелектуальної власності;
- сприяння розвитку наукомістких та інклюзивних інновацій;
- підвищення ефективності державного управління у сфері інновацій;
- заснування центрів досконалості (WinWin CoE) для кожної ключової галузі;
- посилення міжнародного партнерства для виходу на нові ринки та обміну технологіями [10].

Як підкреслює Ю. І. Когут, в умовах глобалізації, інтенсивний прогрес інформаційних технологій та нових комунікаційних комп'ютерних мереж часто супроводжується злочинним використанням цих технологій [11, с. 10]. Відповідно, Стратегія WINWIN визначає кіберзлочинність як одну з основних загроз кібербезпеці. Різноманітність порушень кібербезпеки може варіюватися від нанесення шкоди правам і інтересам окремих осіб до завдання серйозних збитків великим господарським суб'єктам, державним та громадським організаціям, а також державі загалом.

У Державній стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки акцентується увага на цифровізації регіонів як одній із ключових оперативних цілей – ціль 4 «Розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів». В стратегічному документі окреслено завдання у двох основних напрямках: розвиток цифрових комунікацій та побудова цифрової інфраструктури [12]. Задекларовано мету забезпечення всіх населених пунктів високошвидкісним Інтернетом, підключення державних і соціальних закладів до широкосмугового Інтернету та доступу до Інтернету з облаштуванням відкритих Wi-Fi зон у державних, соціальних та комунальних установах, а також у місцях міжнародних транспортних комунікацій, таких як аеропорти та вокзали.

В Національній економічній стратегії до 2030 року (Напрямок 8.1 розділу Стратегії) визначено, що для забезпечення соціально-економічного розвитку, науково-технологічного прогресу, демографічного зростання та підвищення якості життя населення, ключовим є застосування цифрових технологій у економіці та соціальній сфері [13]. Відповідно до зазначених документів, цифрові технології виступають як потужний інструмент для прискорення економічного розвитку країни та покращення умов життя громадян.

Крім стратегічних документів, уряд схвалив низку концепцій, які тісно пов'язані з процесами цифровізації. Одним із значущих кроків стало ухвалення в 2021 році Концепції розвитку цифрових компетентностей, яка має бути втілена до кінця цього року. Ця Концепція ставить за мету: формування і розвиток цифрових навичок та компетентностей, що сприятимуть росту цифрової економіки, розвитку електронної демократії та підвищенню рівня людського капіталу; створення правових основ для державної політики у цій сфері; розроблення законодавчих змін для встановлення критеріїв цифрової освіти та компетентностей у суспільстві; визначення критеріїв цифрової компетентності та вимог до рівня майстерності цифрових навичок для різних категорій працівників; координацію дій урядових структур з питань розвитку цифрових навичок; створення індикаторів для моніторингу стану цифрових компетентностей; збільшення обізнаності громадян про ризики в Інтернеті [14].

Висновки

Отже, розглянуті вище концептуальні та стратегічні правові документи окреслюють сфери суспільних відносин, які вимагають значної уваги та захисту з боку державних структур. Ці стратегії та доктрини мають на меті встановити фундаментальні основи і принципи, які мають слугувати базою для законодавчих та інших нормативно-правових актів державних органів.

У контексті правового забезпечення цифрових послуг варто відзначити, що в Україні їх «асортимент» зростає щодня, проте доступність цих послуг ще не є загальною. Цифрові технології, які працюють виключно в Інтернет-середовищі, можуть бути застосовані лише там, де є доступ до мережі. З цього приводу Н. Ю. Подольчак у своїх працях акцентує увагу на тому, що однією з головних перешкод є недостатня Інтернет-інфраструктура в малонаселених пунктах, на ділянках автомобільних та залізничних магістралей, а також у гірських районах [15].

Покращення інтернет-інфраструктури в Україні сприятиме збільшенню кількості людей, які можуть користуватися електронними сервісами, що, у свою чергу, сприятиме зростанню попиту та конкуренції у сфері цифрової економіки. Вирішення цієї проблеми займається Міністерство цифрової трансформації України. Це міністерство, як спеціалізований центральний орган виконавчої влади, відповідає за розробку та виконання державної політики у різних напрямках: від цифровізації та електронного врядування до розвитку цифрових навичок і прав громадян, а також забезпечення електронної ідентифікації та розвитку ІТ-індустрії.

Доречними також є зауваження М. Бурдіна про необхідність синхронізації реформи державного управління у напрямку цифровізації [16]. Це передбачає впровадження заходів для забезпечення законності дій держави у віртуальному просторі, створення адекватної нормативно-правової бази для цифрової діяльності держави, зниження адміністративних перепон для громадян у доступі до інформації та її поширенні, забезпечення прозорості в роботі державних органів та місцевого самоврядування, встановлення основних прав і свобод людини у віртуальному просторі та визначення національних інтересів у кіберпросторі.

Отже, проведене дослідження свідчить, що ефективна цифровізація державного управління в Україні потребує подальших змін у правовому регулюванні. Аналіз міжнародного досвіду країн-лідерів (Естонія, Данія, Сінгапур, Фінляндія) показав, що оптимальними є правові механізми, які поєднують чіткі законодавчі гарантії захисту персональних даних, прозорості процедур та боротьби з корупцією з розвитком інфраструктури й цифрових компетентностей населення. В умовах війни важливим є формування гнучких нормативно-правових моделей, здатних швидко адаптуватись до нових викликів. Запропоновано впровадження єдиних стандартів надання цифрових послуг, законодавче закріплення базових принципів електронної демократії та

посилення кібербезпеки. Переконані, що комплексна імплементація міжнародних практик у національне законодавство сприятиме доступності, безпеці й ефективності цифрових сервісів, а також інтеграції України до глобального інформаційного простору.

Список використаних джерел

1. Мукомела І. В. Правові засади інформаційного суспільства: загальнотеоретичний аналіз: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. Харків, 2016. 23 с.
2. Соколовська О. О. Адаптація зарубіжного досвіду використання цифрових технологій в органах місцевого самоврядування: дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.04. Дніпро, 2021. 250 с.
3. E-Government Development Index (EGDI). URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-EGovernment-Development-Index>. (дата звернення: 25.02.2025)
4. Білецька М. О. Досвід зарубіжних країн у сфері надання електронних публічних послуг. Юридичний науковий електронний журнал. № 11/2023. С. 312-314.
5. The Digital Economy and Society Index (DESI). URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>. (дата звернення: 25.02.2025)
6. Мерзляк А. В., Боклаг В. А., Віхорт Ю. В. Зарубіжний досвід розвитку системи електронних публічних послуг в умовах розбудови інформаційного суспільства. Держава та регіони. 2021. № 1 (71). С. 136-142.
7. Луценко В. Р., Пікуля Т. О. Правове забезпечення цифрової трансформації в Україні. Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО. Випуск 81: частина 1. 2024. С. 61-67.
8. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 р. № 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 28.02.2025)
9. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p>. (дата звернення: 28.02.2025)
10. 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 р. № 1351-р. Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1351-2024-%D1%80#n14> (дата звернення: 28.02.2025)
11. Когут Ю. І. Кібервійни, кіберзлочинність (концепції, стратегії, технології): практ. посібник. Київ. 2022. 284 с.
12. Державна Стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 5.06.2020 року № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)
13. Національна економічна стратегія на період до 2030 рік: Постанова Кабінету міністрів України від 3 березня 2021 р. № 17. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/179-2021-%D0%BF#n25>. (дата звернення: 03.03.2025)
14. Концепція розвитку цифрових компетентностей: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-p#Text>. (дата звернення: 04.03.2025)
15. Подольчак Н. Ю., Білик О. І., Левицька Я. В. Сучасний стан цифровізації в Україні. Ефективна економіка № 10. 2019 р. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7300> (дата звернення: 04.03.2025)

16. Бурдін М. Ю. Особливості формування «електронної держави»: Особливості формування «електронної держави»: матеріали Міжнар. наук.- практ. конф.. Харків, 02.03.2021. С. 34–36.