

## Публічні послуги: розвиток в умовах цифрової трансформації та євроінтеграції

*Бортник Н. П.<sup>1</sup>, Сопільник Л. І.<sup>2</sup>*

Опубліковано	Секція	УДК
30.12.2025	Право	342.35.07:004(477)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18457750>

**Анотація.** Ця стаття присвячена аналізу правових аспектів і викликів, що виникають у процесі цифрової трансформації публічних послуг, а також визначенню перспектив їх удосконалення. Вказано, що сучасний етап розвитку суспільства характеризується активним впровадженням цифрових технологій у всі сфери життя, зокрема у сферу державного управління. Цифровізація публічних послуг є важливим чинником підвищення ефективності, прозорості та доступності адміністративних процедур, що сприяє зміцненню довіри громадян до державних інституцій. Підкреслено, що в умовах глобалізації забезпечення якісного доступу до таких послуг стає не лише внутрішньодержавним завданням, а й важливим елементом міжнародної конкурентоспроможності країни. Використання інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, хмарні обчислення та великі дані, дозволяє автоматизувати процеси, мінімізувати людський фактор і зменшити ризики корупції. Водночас, зауважено, що інтеграція цих технологій вимагає перегляду законодавчих підходів, адаптації правових норм до нових умов і забезпечення захисту прав громадян у цифровому середовищі. Особливу увагу необхідно приділити питанням рівного доступу до публічних послуг для всіх верств населення, що є актуальним у контексті соціальної нерівності та регіональних диспропорцій. Розробка стратегії цифрової інклюзії, яка враховує потреби вразливих груп населення, є ключовим завданням для подолання цифрового розриву. Наголошено, що важливим аспектом є також врахування міжнародного досвіду, що може стати корисним для вдосконалення національної моделі цифрового управління. Встановлено, що цифрова трансформація публічних послуг є невід'ємною складовою сучасного державного управління, яка потребує комплексного підходу до вирішення правових, технічних і соціальних викликів, належного правового регулювання, розвитку інфраструктури, підвищення цифрової грамотності населення та активізації міжнародної співпраці.

**Ключові слова:** публічні послуги, адміністративні послуги, цифрові формати надання публічних послуг, електронна держава, адміністративні процедури, адміністративно-правове регулювання, захист персональних даних, кіберзагрози.

<sup>1</sup> доктор юридичних наук, професор в. о. завідувача кафедри адміністративного та конституційного права факультету Морського права Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова, ORCID ID 0000-0002-3030-406X

<sup>2</sup> доктор юридичних наук, професор, Заслужений винахідник України, професор ЗВО «Львівський університет бізнесу та права» ORCID ID 0000-0001-6581-7255

## Public services: development in the context of digital transformation and European integration

**Abstract.** This article is devoted to the analysis of legal aspects and challenges arising in the process of digital transformation of public services, as well as to the definition of prospects for their improvement. It is indicated that the current stage of society's development is characterized by the active introduction of digital technologies into all spheres of life, in particular into the sphere of public administration. The digitalization of public services is an important factor in increasing the efficiency, transparency and accessibility of administrative procedures, which contributes to strengthening citizens' trust in state institutions. It is emphasized that in the conditions of globalization, ensuring high-quality access to such services becomes not only an internal task, but also an important element of the country's international competitiveness. The use of innovative technologies, such as artificial intelligence, blockchain, cloud computing and big data, allows you to automate processes, minimize the human factor and reduce the risks of corruption. At the same time, it is noted that the integration of these technologies requires a review of legislative approaches, adaptation of legal norms to new conditions and ensuring the protection of citizens' rights in the digital environment. Particular attention should be paid to the issues of equal access to public services for all segments of the population, which is relevant in the context of social inequality and regional disparities. Developing a digital inclusion strategy that takes into account the needs of vulnerable groups of the population is a key task for overcoming the digital divide. It is emphasized that an important aspect is also taking into account international experience, which can be useful for improving the national model of digital governance. It has been established that the digital transformation of public services is an integral part of modern public administration, which requires a comprehensive approach to solving legal, technical and social challenges, proper legal regulation, infrastructure development, increasing the digital literacy of the population and activating international cooperation.

**Keywords:** public services, administrative services, digital formats for providing public services, electronic state, administrative procedures, administrative and legal regulation, personal data protection, cyber threats.

### Вступ

Актуальність проблеми. Сучасний розвиток суспільства характеризується стрімким впровадженням цифрових технологій у всі сфери життя, включно з наданням публічних послуг. Цифрова трансформація державного управління стає одним із ключових чинників підвищення ефективності, прозорості та доступності адміністративних процедур, що, своєю чергою, сприяє зміцненню довіри громадян до державних інституцій. У контексті глобалізації та інтеграції цифрових рішень забезпечення якісного доступу до публічних послуг є не лише питанням внутрішньої політики держави, а й важливим аспектом її міжнародної конкурентоспроможності.

Перехід до цифрових форматів надання публічних послуг передбачає використання інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, хмарні обчислення та великі дані. Ці інструменти дозволяють автоматизувати процеси, мінімізувати людський фактор та зменшити ризики корупції. Однак інтеграція новітніх технологій у сферу публічного управління потребує не лише технічної модернізації, а й перегляду законодавчих підходів, адаптації правових норм до нових реалій і забезпечення захисту прав громадян у цифровому середовищі.

Значущість цифрової трансформації публічних послуг також зумовлюється необхідністю забезпечення рівного доступу до них для всіх верств населення. Це особливо актуально в умовах соціальної нерівності та регіональних диспропорцій. У цьому контексті важливу роль відіграє розробка стратегії цифрової інклюзії, яка враховує потреби вразливих груп населення та сприяє подоланню цифрового розриву.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання надання публічних послуг є доволі актуальним для України вже протягом тривалого періоду, а тому викликає жвавий інтерес з боку наукової спільноти. Натомість, цифрова трансформація, що відбувається у багатьох сферах вимагає пошуку нових підходів до правового регулювання сфери публічних послуг. Ця проблематика активно розглядається багатьма науковцями, з-поміж яких Н. Армаш, Н. Добрянська, С. Єсімов, І. Жаровська, М. Ковалів, Т. Коломоєць, В. Колпаков, І. Личенко, М. Микитюк, С. Петков, Г. Ткач, Н. Христинченко, І. Шопіна та ін.

Стаття має на меті дослідити правові, організаційні та технічні аспекти розвитку публічних послуг в умовах цифрової трансформації, а також визначити ключові виклики та перспективи у цьому процесі.

### Результати

Передусім, варто вказати на те, що на початку своєї незалежності Україна активно включилась у процес реформування застарілої системи державного управління. Одним з етапів цього процесу стало прийняття Указу Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» [1], а згодом Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р., яким схвалено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [2].

Як зазначає І. М. Кравчук, уже на той час термін «послуги» у сфері публічного права вживався не лише в програмних документах, що стосувалися адміністративної реформи, але й у чинних нормативно-правових актах. У цих актах йшлося про поняття «державних послуг» та «платних послуг», які надаються органами державної влади, що свідчить про поступове закріплення цього терміну в правовій доктрині та практиці [3, с. 22].

Заслужують на увагу думки Я. П. Павлович-Сенети, адже вона зазначає, що з моменту здобуття незалежності в українському законодавстві використовувались різні терміни, такі як «управлінські», «адміністративні», «державні» та «публічні» послуги. Цими термінами намагалися визначити окремі аспекти владно-розпорядчої діяльності органів публічної влади. Така різноманітність термінології свідчить про складність формування чіткого понятійного апарату в рамках національної правової системи, що є важливим для забезпечення ефективного функціонування публічного управління [4, с. 490].

Науковиця стверджує, що визначення поняття «послуги» варіюється залежно від того, представники якої галузі науки чи дисципліни його аналізують. Зміст цього терміна набуває різних характеристик залежно від контексту застосування, зокрема публічної чи приватної сфери, типу економічних відносин, матеріального або нематеріального характеру, а також суб'єктів і об'єктів правовідносин [4, с. 490].

Вчена зазначає, що поняття «публічні послуги» охоплює весь спектр діяльності держави, спрямованої на задоволення потреб суспільства. Це найбільш комплексна категорія, яка включає різноманітні види послуг, зокрема соціальні, освітні, медичні, економічні, транспортні, адміністративні та інформаційні. У контексті розвитку адміністративно-правового механізму надання публічних послуг в Україні важливим є впровадження електронного урядування, що сприяє підвищенню ефективності взаємодії між державою та громадянами. Крім того, необхідно спрощувати адміністративні процедури, зменшувати рівень бюрократизації та передавати більшість функцій з надання адміністративних послуг на муніципальний рівень, що забезпечить їх більшу доступність для населення. Важливим також є вдосконалення системи моніторингу та оцінки якості надання послуг, що дозволить забезпечити високий рівень задоволення потреб громадян і підвищити довіру до державних інституцій [4, с. 492], що на нашу думку, є цілком обґрунтованим.

Натомість, Є. І. Таран звертає увагу на те, що у XXI столітті українське суспільство переживає низку подій, спрямованих на вдосконалення механізмів організації управлінських процесів. Одним із ключових чинників, що впливають на ефективність управління в Україні, є функціонування органів місцевого самоврядування, які мають безпосередній зв'язок із місцевими громадами та громадянами. Вагомі трансформації у діяльності цих органів значною мірою зумовлені впровадженням сучасних інформаційних технологій, що сприяють підвищенню прозорості, оперативності та якості прийняття управлінських рішень [5, с. 36].

Водночас, дослідник підкреслює, що використання інформаційних технологій у всіх аспектах суспільного життя, зокрема у виробничій діяльності, розподілі та реалізації товарів і послуг, свідчить про поступове формування інформаційного суспільства в Україні. За цих умов ключова роль у забезпеченні економічного зростання країни належить інформаційним послугам та знанням, які стають основними ресурсами сучасної економіки. Одночасно з цим відбувається трансформація підходів до організації публічного управління, що передбачає впровадження нових форм і методів, орієнтованих на ефективне використання інформаційних ресурсів. У цьому контексті реалізація демократичних принципів управління набуває особливої значущості, адже забезпечення прозорості, підзвітності та участі громадян у процесах прийняття рішень стає фундаментальною умовою розвитку держави [5, с. 36].

Отож, цифрова трансформація суспільства є одним із ключових факторів, що впливає на розвиток публічних послуг у сучасній державі. В умовах глобалізації, стрімкого технологічного прогресу та зростаючих очікувань громадян щодо ефективності, прозорості та доступності державного управління, цифровізація стала необхідною умовою для забезпечення сталого розвитку публічних послуг.

Відповідно до положень, зазначених у Розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16 листопада 2016 року, запроваджено термін «електронна послуга». Цей термін охоплює адміністративні та інші публічні послуги, що надаються суб'єктам звернення в електронному форматі з використанням засобів інформаційних, телекомунікаційних або інформаційно-телекомунікаційних систем [6].

Публічні послуги є важливим інструментом реалізації функцій держави, спрямованих на задоволення потреб громадян та забезпечення їхніх прав. У контексті цифрової трансформації вони набувають нових форм, зокрема через впровадження електронних сервісів, автоматизацію адміністративних процедур та використання великих даних (Big Data) для прийняття управлінських рішень.

Цифровізація публічних послуг передбачає інтеграцію інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у всі етапи їх надання. Це включає створення електронних платформ для отримання послуг, розробку мобільних додатків, впровадження електронного документообігу та електронної ідентифікації. Наприклад, в Україні активно розвивається портал «Дія», який дозволяє громадянам отримувати широкий спектр адміністративних послуг онлайн. Це значно скорочує час на їх отримання, мінімізує контакт із бюрократичною системою та знижує ризик корупції.

Цифровізація публічних послуг потребує належного правового регулювання, яке забезпечить баланс між ефективністю технологій та захистом прав громадян. Основними юридичними викликами у цьому контексті є:

1. Захист персональних даних. Використання цифрових технологій передбачає обробку значного обсягу персональної інформації. Це вимагає дотримання принципів конфіденційності, законності та прозорості. В Україні такі відносини регулюються Законом «Про захист персональних даних» [7], але постійний розвиток технологій потребує оновлення нормативної бази.

2. Кібербезпека. Збільшення кількості електронних сервісів підвищує ризик кіберзагроз. Держави повинні забезпечити високий рівень захисту інформаційних систем, що надають публічні послуги. Це включає впровадження міжнародних стандартів безпеки та створення спеціалізованих органів для реагування на кіберінциденти.

Цих аспектів торкається О. В. Соснін, розкриваючи основні напрями державної політики в інформаційній сфері та шляхи вирішення проблем національно-комунікаційної безпеки [8, с. 291-319].

3. Доступність технологій. Законодавство має гарантувати рівний доступ до цифрових послуг для всіх громадян, включаючи осіб з обмеженими можливостями, мешканців сільської місцевості та інших вразливих груп населення.

4. Правова визначеність цифрових процесів. Для забезпечення ефективності електронних сервісів необхідно чітко врегулювати процедури їх надання, юридичну силу електронних документів і підписів, а також відповідальність за порушення у сфері надання цифрових послуг.

Незважаючи на численні переваги цифровізації, цей процес супроводжується низкою викликів. По-перше, значна частина населення може не мати достатнього рівня цифрової грамотності для використання електронних сервісів. Це ставить перед державою завдання організації навчальних програм і кампаній з підвищення обізнаності.

По-друге, фінансування цифрової трансформації є ще одним критичним питанням. Висока вартість впровадження сучасних технологій може створювати додаткове навантаження на державний бюджет. У таких умовах важливо залучати міжнародну технічну допомогу та приватні інвестиції.

По-третє, існує ризик цифрового розриву між різними регіонами країни через нерівномірний розвиток інфраструктури. Для подолання цього виклику необхідно забезпечити рівномірний доступ до Інтернету та сучасних технологій у всіх частинах держави.

Цифровізація відкриває широкі перспективи для удосконалення публічних послуг. Зокрема, використання штучного інтелекту та блокчейн-технологій може забезпечити ще більшу прозорість і ефективність адміністративних процесів. Наприклад, блокчейн може бути використаний для створення незмінних реєстрів даних, що мінімізує ризик маніпуляцій і підробок.

Крім того, розвиток концепції «розумного міста» (smart city) дозволяє інтегрувати публічні послуги у єдину систему управління міською інфраструктурою. Це сприяє оптимізації ресурсів, підвищенню екологічної безпеки та покращенню якості життя громадян.

С. Я. Шийович акцентує увагу на значущості цифрових платформ у контексті забезпечення публічних послуг, підкреслюючи їх роль у підвищенні ефективності та доступності адміністративних процесів [9, с. 540].

Успішна цифрова трансформація значною мірою залежить від міжнародного співробітництва, спрямованого на обмін досвідом та впровадження передових практик. Як зазначають Т. В. Голобородько та О. Д. Дубіна, у країнах Європейського Союзу за останні роки здійснено масштабну підготовчу роботу як на рівні центральних органів влади, так і на рівні місцевого самоврядування. Зокрема, було забезпечено необхідну технічну інфраструктуру для функціонування програмного забезпечення, що підтримує електронні послуги в органах адміністрації. Ефективність роботи електронного уряду значною мірою визначається впровадженням електронного документообігу та використанням електронного підпису. У зв'язку з цим прийнято відповідні законодавчі акти, які регламентують використання електронного документа та електронного

підпису, а також створено умови для діяльності постачальників сертифікаційних послуг, що забезпечують надійність та правову значущість електронних транзакцій [10].

Водночас, варто підкреслити, що Україна вже активно співпрацює з Європейським Союзом у рамках програми «Цифрова Європа», що сприяє гармонізації законодавства та впровадженню інновацій.

Згадуваний нами С. Я. Шийович звертає увагу на те, що в Європейському Союзі розроблено концептуальні підходи до створення та розвитку цифрових платформ, призначених для надання публічних послуг. Ці платформи розглядаються як набір інтегрованих інструментів, що базуються на сучасних цифрових технологіях, і спрямовані на підвищення ефективності управління в соціально-економічній системі. Особливістю таких платформ є їх позиціонування як технологічних інтеграторів, які об'єднують різноманітні публічні послуги, пов'язані з цифровою економікою, забезпечуючи їхню доступність та ефективність [9, с. 542].

### Висновки

Отже, цифрова трансформація є сучасним викликом, який значно впливає на всі аспекти суспільного життя, включаючи систему надання публічних послуг. Аналіз тенденцій та правових аспектів цього процесу дозволяє сформулювати кілька ключових висновків, які мають і теоретичне, і практичне значення.

По-перше, цифровізація публічних послуг є не лише технічним процесом, але й комплексною зміною підходів до управління та взаємодії між державою і громадянами. Вона сприяє підвищенню прозорості, ефективності та доступності державних сервісів. Водночас цифрова трансформація потребує системного підходу до розробки нормативно-правової бази, яка б забезпечувала баланс між інноваціями та захистом прав громадян.

По-друге, впровадження цифрових технологій у сфері публічних послуг вимагає належної інституційної та технічної підготовки. Це включає модернізацію інфраструктури, підготовку кадрів, а також створення умов для безпечного обміну даними. Особливу увагу доцільно приділяти питанням кібербезпеки та захисту персональних даних, що є критично важливими в умовах зростання обсягів інформації, яка обробляється державними органами.

По-третє, цифрова трансформація має враховувати принципи інклюзивності та недискримінації. Усі громадяни, незалежно від їхнього соціального статусу, віку чи місця проживання, повинні мати рівний доступ до цифрових публічних послуг. Це вимагає реалізації програм цифрової грамотності, особливо для вразливих груп населення, а також забезпечення технічних рішень для регіонів з обмеженим доступом до Інтернету.

По-четверте, важливим аспектом є правове забезпечення процесу цифровізації. Необхідно адаптувати чинне законодавство до нових реалій, зокрема у сферах електронного документообігу, електронної ідентифікації та електронного врядування. Також необхідно враховувати міжнародні стандарти та практики, щоб інтегрувати національні системи у глобальний цифровий простір.

По-п'яте, цифрова трансформація відкриває нові можливості для участі громадян у процесах прийняття рішень. Використання електронних платформ для консультацій, петицій та голосувань може значно підвищити рівень громадянської активності та довіри до органів влади.

Відтак, цифрова трансформація публічних послуг є складним і багатовимірним процесом, який потребує комплексного підходу. Вона має потенціал стати каталізатором позитивних змін у суспільстві за умови належного правового регулювання, технічного забезпечення та врахування інтересів усіх зацікавлених сторін. Подальші дослідження у цій сфері повинні бути спрямовані на розробку ефективних моделей взаємодії між державою, громадянами та бізнесом у цифровому середовищі.

**Список використаних джерел**

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22.07.1998 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text>
2. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>
3. Кравчук І. М. Правові умови надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2012. № 3 (35). С. 21–28.
4. Павлович-Сенета Я. П. Адміністративно-правовий механізм надання публічних послуг в Україні. Аналітичне-порівняльне правознавство / редкол.: Ю. М. Бисага (голов. ред.), В. В. Заборовський, Д. М. Белов, С. Б. Булеца та ін.; ДВНЗ «УжНУ» Ужгород, 2024. № 2. С. 489–492. URL <http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/303594/295638>
5. Таран Є. І. Розвиток системи публічного управління в Україні в умовах формування інформаційного суспільства. *Право та державне управління*. 2020. № 1. Т. 2. С. 36–40.
6. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>
7. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2010. № 34. Ст. 481.
8. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / За заг. ред. Сергія Чернова, Валентини Воронкової, Віктора Банаха, Олександра Сосніна, Пранаса Жукаускаса, Йоліти Ввайнхардт, Регіни Андрюкайтене. Запоріжжя: РВВ ЗДІА, 2017. 608 с.
9. Шийович С. Я. Вплив цифрової трансформації на публічні послуги: досвід Європейського Союзу. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. № 6. С. 539–543. <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2023/12/96.pdf>
10. Голобородько Т. В., Дубіна О. Д. Використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні: досвід України та європейські орієнтири. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2018. № 6. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1260>