

## ОНЛАЙН-ПОРТАЛ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ «ДІЯ» ЯК ІНСТРУМЕНТУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

### THE ONLINE PORTAL OF PUBLIC SERVICES IN UKRAINE «DIYA» AS AN E-GOVERNMENT TOOL

Гульчук Є.О.  
експерт з управлінського аналізу

У статті розглядається розвиток електронного урядування в Україні, його вплив на публічне управління та підвищення доступності адміністративних послуг для громадян. Автор аналізує основні етапи впровадження е-урядування в Україні, зокрема створення та функціонування таких платформ, як «Дія», а також оцінює їх ефективність у контексті пандемії COVID-19 та воєнного часу. Особливу увагу приділено використанню цифрових технологій для спрощення взаємодії між державою та громадянами, боротьбі з корупцією та забезпеченню прозорості державних процесів. Визначено ключові досягнення та проблеми, що постають перед Україною на шляху реалізації електронного урядування, а також можливості подальшого розвитку цієї сфери в умовах цифровізації та глобальних викликів. Стаття охоплює питання впровадження електронного урядування в Україні, яке є важливою складовою сучасної адміністративної реформи. Особливу увагу в роботі приділено аналізу застосування інформаційно-комунікаційних технологій в публічному управлінні, зокрема на прикладі мобільного застосунку «Дія», що став ключовим інструментом для надання адміністративних послуг онлайн. Стаття також розглядає етапи становлення е-урядування в Україні, від перших ініціатив до сьогодення, акцентуючи на досягненнях у сфері цифрових паспортів і підвищення доступності послуг для громадян. Окремо розглянуті проблеми, з якими стикаються органи влади при впровадженні електронних сервісів, а також потенціал подальшого розвитку цієї сфери в контексті цифрової трансформації державних структур. Завершується робота висновками щодо необхідності продовження реформ у цій галузі та підвищення ефективності використання цифрових технологій для забезпечення прозорості і підзвітності органів державної влади. У статті також звертається увага на значення цифровізації у зміцненні демократичних процесів, таких як підвищення прозорості діяльності органів влади, поліпшення підзвітності, а також покращення взаємодії між громадянами і державою. Автор підкреслює, що впровадження цифрових технологій в управлінську діяльність держави не тільки спрощує процедури для громадян, але й зменшує ризики корупційних проявів та посилює контроль за діяльністю влади. З огляду на стрімкий розвиток сфери е-урядування, стаття ставить акцент на перспективи та виклики, з якими може стикнутися Україна в процесі подальшої інтеграції цифрових технологій у державне управління. Висвітлено необхідність усунення технічних та юридичних бар'єрів, таких як питання безпеки даних, забезпечення належного рівня доступу до електронних послуг для всіх громадян, а також важливість підтримки постійного розвитку інфраструктури цифрових платформ.

**Ключові слова:** е-демократія, е-урядування, цифровізація, електронні послуги, застосунок «Дія», державне управління, інформаційно-комунікаційні технології, публічне управління, цифрові платформи, мобільний додаток, державні послуги онлайн, цифрові паспорти, електронний уряд, адміністративні послуги, інновації в управлінні, трансформація держави, доступність послуг, підзвітність влади, боротьба з корупцією.

The article discusses the development of e-governance in Ukraine, its impact on public administration and increasing the accessibility of administrative services to citizens. The author analyzes the main stages of e-governance implementation in Ukraine, including the creation and operation of platforms such as Diia, and assesses their effectiveness in the context of the COVID-19 pandemic and wartime. Particular attention is paid to the use of digital technologies to facilitate interaction between the state and citizens, fight corruption and ensure transparency of government processes. The author identifies key achievements and challenges faced by Ukraine in implementing e-government, as well as opportunities for further development of this area in the context of digitalization and global challenges. The article covers the issues of e-governance implementation in Ukraine, which is an important component of the modern administrative reform. Particular attention is paid to the analysis of the use of information and communication technologies in public administration, in particular, on the example of the mobile application «DIYA», which has become a key tool for providing administrative services online. The article also examines the stages of e-government development in Ukraine, from the first initiatives to the present day, focusing on achievements in the field of digital passports and increasing the accessibility of services for citizens. The author also discusses the challenges faced by the authorities in implementing electronic services, as well as the potential for further development of this area in the context of the digital transformation of government agencies. The paper concludes with conclusions about the need to continue reforms in this area and to increase the efficiency of digital technologies to ensure transparency and accountability of public authorities. The article also draws attention to the importance of digitalization in strengthening democratic processes, such as increasing the transparency of government, improving accountability, and improving interaction between citizens and the state. The author emphasizes that the introduction of digital technologies into the state's management activities not only simplifies procedures for citizens, but also reduces the risks of corruption and strengthens control over the activities of the authorities. Given the rapid development of e-governance, the article focuses on the prospects and challenges that Ukraine may face in the process of further integration of digital technologies into public administration. The article highlights the need to remove technical and legal barriers, such as data security issues, to ensure an adequate level of access to electronic services for all citizens, and the importance of supporting the continuous development of digital platform infrastructure.

**Key words:** e-democracy, e-government, digitalization, electronic services, DIYA app, public administration, information and communication technologies, public management, digital platforms, mobile application, online public services, digital passports, e-government, administrative services, innovations in governance, state transformation, accessibility of services, government accountability, anti-corruption.

**Постановка проблеми.** В умовах глобалізації та розвитку цифрових технологій держави все більше орієнтуються на впровадження електронного урядування як одного з основних напрямів модернізації публічного управління. В Україні однією з ключових ініціатив у цій сфері є створення та розвиток онлайн-порталу «Дія», який забезпечує доступ громадян до широкого спектра адміністративних послуг через Інтернет. Однак, незважаючи на значні досягнення, процес цифровізації державних послуг залишається складним і потребує подальшого вдосконалення. Важливими проблемами, які потребують

вирішення в контексті функціонування порталу «Дія», є: недостатня інтеграція платформи з іншими державними реєстрами та системами, обмежена кількість доступних послуг, а також питання безпеки та захисту персональних даних. Крім того, існують труднощі у забезпеченні доступу до «Дії» для всіх категорій громадян, особливо у віддалених регіонах, де низький рівень цифрової грамотності. У зв'язку з цим, актуальним є дослідження ефективності онлайн-порталу «Дія» як інструменту електронного урядування, його роль у спрощенні процесів надання державних послуг та забезпечення прозорості

публічного управління. Визначення основних проблем, що стоять перед порталом, а також шляхів їх вирішення, стане важливим кроком у подальшому розвитку електронного урядування в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Окремі аспекти досліджуваної проблематики надання державних послуг онлайн та електронного урядування пригадані роботам таких науковців як: О. Данильян, Д. Дубов, С. Дубова, І. Жилияєв, Т. Кагановська, І. Клименко, К. Линьов, Л. Лойко, Ж. Павленко, Г. Почепцов, В. Шверда, О. Юлдашев, С. Чукут та інші. Водночас, на актуальність проблематики та практичну значимість досліджуваної проблематики процес надання адміністративних послуг онлайн в Україні, як і безпосереднє функціонування та правовий статус онлайн-порталу державних послуг «ДІЯ» потребує подальшого дослідження в силу динамічності розвитку сфери електронного урядування в Україні.

**Метою статті** є дослідження розвитку електронного урядування в Україні, аналіз його впливу на ефективність державного управління, а також вивчення роль цифрових технологій у забезпеченні доступу громадян до адміністративних послуг. Стаття також спрямована на оцінку можливостей та викликів, що постають перед державою у процесі впровадження е-урядування, а також на визначення перспектив його розвитку в умовах глобальних змін та кризових ситуацій.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасне повсякденне життя людини тісно пов'язане з різними інформаційно-комунікаційними технологіями. Інтернет став незамінним інструментом для отримання інформації та послуг, що сприяє поширенню цифрових технологій у сфері публічного управління та урядування, зокрема, стимулюючи розвиток ідеї е-демократії та е-урядування. Електронна демократія (е-демократія) є формою суспільних відносин, що забезпечує участь громадян та інститутів громадянського суспільства у процесах державотворення і державного управління, а також у місцевому самоврядуванні через активне застосування інформаційно-комунікаційних технологій у демократичних процесах. Електронне урядування (е-урядування) – це організація державної влади за допомогою інформаційних мереж, що забезпечують реальний час для функціонування органів влади та роблять взаємодію з ними простішою та доступнішою для громадян, юридичних осіб та неурядових організацій [4]. Як показує міжнародний досвід, ефективне використання ІКТ позитивно впливає на демократичні процеси, підвищує прозорість і підзвітність влади, ставши дієвим інструментом боротьби з корупцією, а також активізуючи громадянське залучення до процесу прийняття рішень [2].

Важливим кроком у розвитку е-урядування стало створення Міністерства цифрової трансформації України в вересні 2019 року. Одним із основних досягнень стало створення мобільного додатку «Дія», що надає низку адміністративних послуг в онлайн-форматі [1]. У 2020 році Україна покращила свої позиції в міжнародному рейтингу електронного урядування, посівши 69-те місце, що на 13 пунктів вище, ніж у 2018 році.

Згідно з даними соціологічного опитування, станом на січень 2022 року, 60% українців користувались державними електронними послугами протягом 2020-2021 років, що свідчить про активне залучення громадян до електронних послуг. Найпопулярнішими стали мобільний додаток «Дія» і портал, використання яких зросло більше, ніж удвічі з 2020 по 2021 рік [3]. На даний момент додаток «Дія» пропонує 76 різноманітних послуг, таких як реєстрація фізичних осіб-підприємців, підписання документів, реєстрація народження дитини, реєстрація прав на нерухоме майно тощо. Цей список має бути розширений до 130 послуг до кінця 2022 року [1]. Одним з найважливіших досягнень, на нашу думку, стало введення електро-

нних паспортів (ID-картка), які з 23 серпня 2021 року законодавчо прирівняні до фізичних документів [6], [7]. Так, Урядом внесено зміни до постанови Кабінету Міністрів України від 25 березня 2015 р. № 302 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, знищення паспорта громадянина України», що надало можливість громадянам здійснити обмін паспорта у формі книжечки на паспорт у формі картки за бажанням у будь-який час.

Пандемія COVID-19 та воєнний стан стали великими викликами для держави, однак додаток «Дія» довів свою ефективність, ставши важливим інструментом отримання сертифікатів про вакцинацію та різних соціальних допомог. В умовах війни, коли багато українців змушені були залишити свої домівки, додаток «Дія» став важливим засобом підтримки зв'язку з державою, надаючи доступ до послуг для вимушених переселенців, а також для збору допомоги армії [3]. Е-урядування в Україні знаходиться на етапі розвитку, однак вже зараз можна побачити значний прогрес у створенні цифрових інструментів, що дозволяють громадянам зручно отримувати необхідні послуги. Платформа «Дія» є наочним прикладом того, як технології можуть змінювати взаємодію між державою та її громадянами, надаючи значні переваги, такі як зручність, доступність та швидкість обслуговування.

У перспективі важливим кроком стане подальша інтеграція електронного урядування в усі сфери державного управління, що дозволить не лише полегшити доступ громадян до адміністративних послуг, але й значно підвищити ефективність державних інститутів. Зокрема, необхідно забезпечити подальшу цифровізацію судочинства, надання юридичних послуг та інших сфер, де можна максимально застосувати новітні технології для автоматизації процесів та зменшення людського фактору. Одним з основних напрямків має стати розвиток цифрових ідентифікацій та електронних підписів, що відкриває нові можливості для захисту прав та інтересів громадян, а також для зменшення ризиків шахрайства та зловживань.

Інтеграція з міжнародними системами та гармонізація національних норм з міжнародними стандартами також є важливим кроком для подальшого розвитку е-урядування в Україні. Враховуючи сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у світі, Україна має значні шанси стати одним із лідерів у сфері е-демократії та е-урядування. У свою чергу, активне залучення громадян до процесу електронного урядування може значно поліпшити громадянську свідомість та рівень довіри до органів влади.

Проте, на нашу думку, для досягнення повного потенціалу електронного урядування необхідно вирішити ряд проблем, серед яких: покращення рівня цифрової грамотності населення, забезпечення кібербезпеки на всіх рівнях, створення зручних інтерфейсів для користувачів та належне технічне забезпечення. Важливою є також правова база, що повинна бути достатньо гнучкою і швидко адаптуватися до нових викликів, які постійно виникають у цифровому середовищі. Завершенням цього процесу стане створення прозорої, ефективної та інклюзивної системи управління, де кожен громадянин зможе отримати необхідну підтримку та доступ до послуг, а також активно брати участь у житті своєї країни, змінюючи процеси управління на всіх рівнях.

Окрім того, одним із найбільш перспективних напрямків є вдосконалення взаємодії між різними органами влади через єдину електронну платформу, що дозволить забезпечити швидкий обмін інформацією та мінімізувати бюрократичні бар'єри. Це, в свою чергу, сприятиме значному зменшенню часу, витраченого громадянами та юридичними особами на отримання послуг, а також підвищить загальну ефективність роботи державного апарату. Платформи електронних послуг можуть стати важливими

інструментами для реалізації програм цифрової трансформації на місцевому рівні, що дозволить розширити доступ до державних послуг навіть у віддалених регіонах країни. Важливою складовою цієї трансформації є розвиток інфраструктури для електронних послуг, зокрема, розбудова системи кібербезпеки, яка буде захищати від можливих атак і зловживань. Створення надійних механізмів для захисту персональних даних, а також забезпечення конфіденційності при обробці електронних запитів, повинні стати пріоритетами для державних органів, щоб уникнути негативних наслідків, пов'язаних із можливими витоками інформації чи маніпулюванням даними. З точки зору користувачів, необхідно продовжувати працювати над спрощенням процедур для доступу до електронних послуг, покращувати зручність інтерфейсів та знижувати бар'єри для менш технічно підготовлених громадян. Це включає створення додаткових навчальних ресурсів для осіб з обмеженими можливостями, проведення регулярних інформаційних кампаній, а також розвиток системи зворотного зв'язку для удосконалення сервісів відповідно до запитів користувачів.

**Висновки.** Е-урядування в Україні є важливим елементом державної цифрової трансформації, що відкриває нові можливості для покращення взаємодії між органами влади та громадянами, знижує бюрократичні бар'єри та забезпечує доступність державних послуг на всіх рів-

нях. Платформи електронних послуг, зокрема «Дія», стали найбільш популярними інструментами е-урядування, що значно спрощують доступ громадян до різноманітних адміністративних послуг та сприяють підвищенню ефективності роботи державних органів. Успіх е-урядування залежить від технологічних досягнень та ефективної роботи органів влади, а також від активного залучення громадян, що в свою чергу сприятиме розвитку демократії та прозорості урядових процесів. Водночас важливими аспектами є забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних, що сприятиме підвищенню довіри до цифрових сервісів. Для подальшого розвитку е-урядування в Україні необхідно працювати над покращенням інтерфейсів, доступністю сервісів для осіб з обмеженими можливостями та розширенням інфраструктури для забезпечення доступу до послуг у віддалених регіонах. Розвиток електронної демократії сприятиме активнішій участі громадян у процесах державного управління та прийнятті рішень, що зміцнить демократичні засади країни. У майбутньому е-урядування стане важливим інструментом підтримки державних функцій у кризових ситуаціях, забезпечуючи безперервність надання послуг навіть під час нестабільності. Таким чином, е-урядування в Україні знаходиться на етапі активного розвитку, але вже сьогодні показує значні результати, які є основою для подальшої цифрової трансформації держави.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Дія – Державні послуги онлайн. Державні послуги онлайн | Дія. URL: <https://diia.gov.ua/>
2. Політанський В. С. Новаційно-правові погляди стосовно стадій розвитку електронного урядування. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2018. Т. 25, № 1. С. 162 -176.
3. Кожен другий українець, який отримував е-послуги, використовував Дію, - соціопитування. Державні послуги онлайн | Дія. URL: <https://diia.gov.ua/news/kozhen-drugij-ukrayinets-yakij-otrimuvav-e-poslugivikoristovuvav-diyu-socopituvannya>
4. Пахнін М. Л. Вплив інформаційного суспільства на розвиток системи публічного управління». *Теорія та практика державного управління*. 2015. Вип. 4. С. 55-62.
5. Буличева Н. А. Електронне урядування у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади. *Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ*. 2011. № 2(2). С. 28-37.
6. Що таке ID-картка? Паспортний сервіс ДП «Документ». URL: <https://passport.org.ua/faq/661>
7. Паспорт громадянина України (ID) вперше після досягнення 14-річного віку. Дія – Державні послуги онлайн. Державні послуги онлайн | Дія. URL: <https://guide.diia.gov.ua/view/oformlennia-i-vydacha-pasporta-hromadianyna-ukrainy-z-bezkontaktnym-elektronnym-posiiem-vpershe-pislia-dosiahnennia-14-richnoho--adc0873e-3f8b-4f43-aa58-82b48c3e25df>
8. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України. Постанова Кабінету Міністрів України; Зразок, Опис, Порядок від 25.03.2015 р. № 302. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/302-2015-%D0%BF#Text>