

DOI 10.34132/mspc2025.01.13.42

Світлана Верба
Ксенія Чуніхіна

ЦИФРОВІ СЕРВІСИ В УКРАЇНІ ЯК ІНСТРУМЕНТ ТРАНСФОРМАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Матеріали присвячені огляду ключових цифрових сервісів, що функціонують в Україні та сприяють розвитку сучасної моделі публічного управління. Зокрема, розглядаються такі цифрові платформи, як «Гід з державних послуг», «Дія.Цифрова освіта», «Дія.Бізнес», «єМалятко», «Дія City», а також система впровадження електронного цифрового підпису (ЕЦП). Ці сервіси створені з метою спрощення взаємодії громадян із державою, забезпечення відкритості, підвищення прозорості, ефективності надання послуг, розвитку підприємництва, цифрової грамотності, а також формування нових можливостей для реалізації громадянських прав і свобод у цифровому просторі.

Визначено, що розвиток цифрових інструментів є важливою складовою на шляху до створення сервісної держави, орієнтованої на потреби громадян та інтереси суспільства. Також підкреслюється, що успішна цифрова трансформація можлива лише за умов належного рівня технічного забезпечення, нормативного регулювання та постійного підвищення цифрової компетентності як державних службовців, так і населення в цілому. Впровадження інноваційних сервісів сприяє модернізації системи державного управління, розширює доступ до послуг, підвищує довіру до інституцій влади та створює передумови для сталого розвитку України в умовах цифрової доби.

Ключові слова: цифрові сервіси, публічне управління, електронні послуги, Дія, цифрова трансформація, державна політика, ЕЦП, цифрова освіта, сервісна держава, інновації.

Цифрові сервіси в Україні стали невід'ємною частиною процесу модернізації публічного управління. Сучасна модель державного управління, спрямована на ефективність, прозорість та зручність для громадян, неможлива без застосування новітніх цифрових технологій. В Україні у зв'язку з реалізацією цифрової трансформації було створено низку інноваційних платформ та сервісів, що суттєво змінюють взаємодію громадян з органами влади. Це дозволяє спростити процеси надання адміністративних послуг, підвищити ефективність державних програм і зменшити бюрократичні бар'єри, створюючи, таким чином, умови для розвитку громадянського суспільства. Завдяки ініціативам Міністерства цифрової трансформації та впровадженню платформи «Дія» (держави в смартфоні), спостерігається перехід до нової моделі надання адміністративних та соціальних послуг [1].

Платформа «Гід з державних послуг» є одним з основних інструментів для громадян України, що дозволяє отримувати актуальну інформацію щодо понад 2000 адміністративних послуг, доступних через державні органи. Це не лише перелік послуг, а й покрокові інструкції, що пояснюють, як та де можна отримати конкретну послугу, які документи необхідні для цього, скільки часу займе процес та яка вартість. Такий сервіс робить доступ до державних послуг більш прозорим, зрозумілим і передбачуваним, що є надзвичайно важливим для громадян, котрі часто стикаються з бюрократичними труднощами [2].

Цей інструмент є також важливим для зниження корупційних ризиків, оскільки всі етапи надання послуг стають публічно доступними та автоматизованими. Завдяки цьому, можливості для маніпуляцій і затримок значно зменшуються, а процес отримання послуг спрощується до мінімуму. Послуги на порталі визначенні на рис 1 [3].

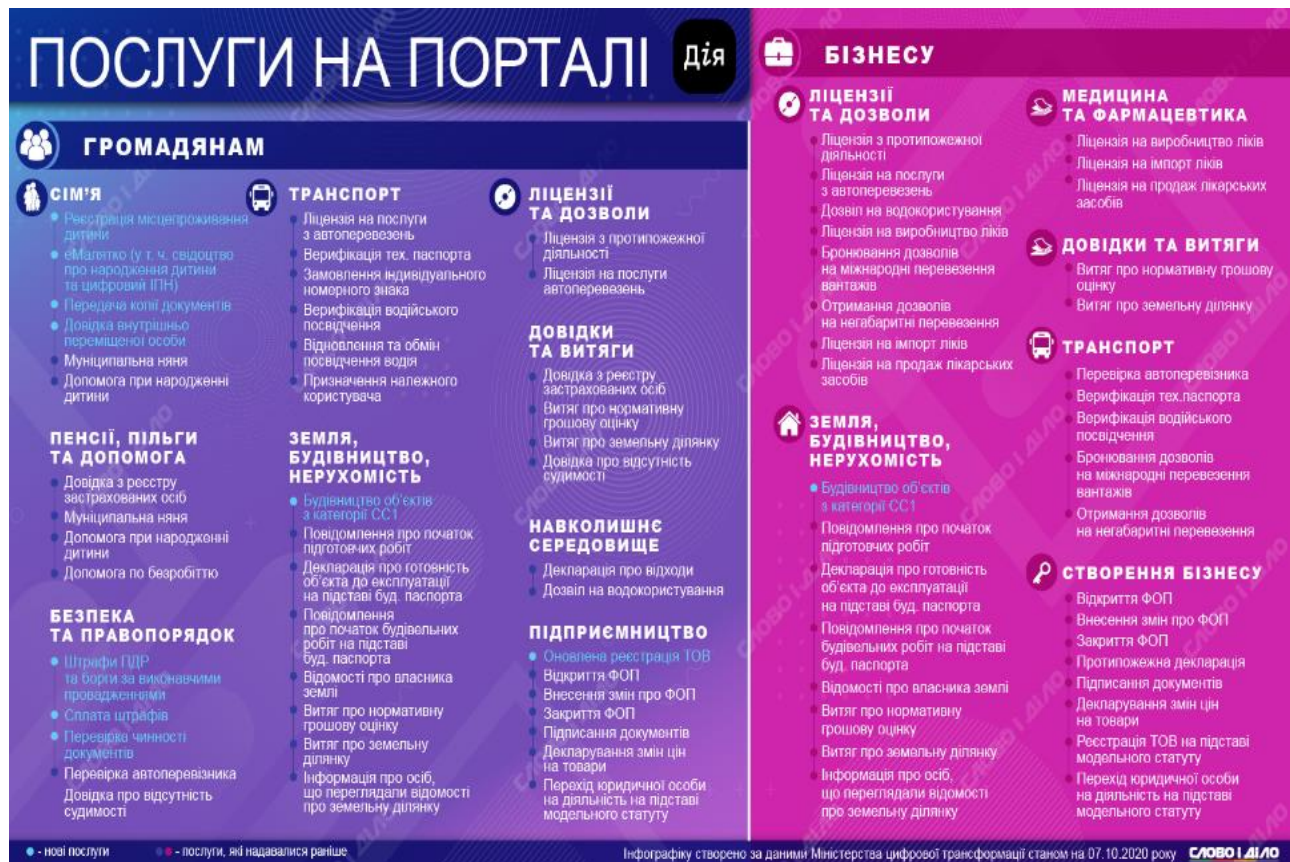


Рис. 1. Послуги на порталі.

Джерело: сформовано авторами на основі [3]

Враховуючи те, що цифрова грамотність є важливою складовою для ефективної взаємодії з електронними сервісами, особливо у державному секторі, важливою ініціативою є запуск платформи «Дія.Цифрова освіта». Це онлайн-платформа, яка надає безкоштовні курси для громадян з основ цифрової грамотності, безпеки в інтернеті, електронної комерції та інших актуальних тем. Програмою охоплюються як базові навички, так і спеціалізовані курси, що дозволяє кожному користувачу незалежно від рівня підготовки покращити свої знання та уміння в цифровій сфері. Це сприяє формуванню більш обізнаного суспільства та підвищенню рівня довіри до електронних послуг [4].

Стимулювання розвитку підприємництва є важливим пріоритетом для уряду України. «Дія.Бізнес» – це платформа, створена для підтримки підприємців та малого бізнесу в Україні. Вона надає широкий спектр послуг, включаючи консультації з питань бізнес-ліцензування, створення бізнес-планів, інформацію про різні програми державної підтримки, а також шаблони документів і можливість отримати професійні консультації онлайн [5].

Платформа також є частиною державної політики підтримки малого і середнього бізнесу, що є важливою складовою економічної стратегії України. Вона дозволяє підприємцям зберігати час, уникати необхідності відвідувати численні державні установи та отримувати необхідні ресурси для розвитку бізнесу. Впровадження таких інструментів є важливим кроком для зменшення адміністративного тиску на підприємців і стимулювання економічного розвитку країни.

Однією з найбільш інноваційних і зручних платформ є «еМалюток», що дозволяє батькам швидко та без зайвих витрат часу отримати низку послуг, пов'язаних з народженням дитини. Завдяки цій платформі батьки можуть одним запитом отримати до 10 послуг: реєстрацію народження, отримання допомоги по догляду за дитиною, внесення до реєстрів, приписку та інші адміністративні послуги. Це значно спрощує процедури для молодих батьків і дозволяє зменшити рівень бюрократії в державних установах [6].

У сфері інновацій було створено правовий режим «Дія City» – інноваційний проект для підтримки IT-компаній в Україні. Цей правовий режим створює спеціальні умови для IT-компаній, включаючи сприятливе

оподаткування, гнучке трудове законодавство та захист інтелектуальної власності. Це дозволяє залучати інвестиції та розвивати нові технології в країні, що є важливим для зміцнення інноваційної економіки [7].

Запровадження «Дія City» є важливим кроком до розвитку високих технологій в Україні, що дозволяє країні стати частиною глобального IT-ринку та створювати нові робочі місця.

Ключовим елементом усієї цифрової екосистеми є електронний цифровий підпис (ЕЦП) – засіб ідентифікації особи в цифровому середовищі. Його запровадження забезпечує юридичну рівність електронних і паперових документів. ЕЦП використовується для підписання документів, доступу до онлайн-сервісів, подачі декларацій та укладання юридично значущих договорів, забезпечуючи юридичну силу документів в електронному вигляді. Це значно полегшує процеси для підприємців та громадян, дозволяючи їм економити час та уникати паперової тяганини.

Цифрові сервіси в Україні є важливим інструментом трансформації публічного управління, які сприяють зниженню бюрократичного тиску, підвищенню прозорості та ефективності надання державних послуг, а також розвитку підприємництва і цифрової грамотності. Впровадження таких платформ, як «Гід з державних послуг», «Дія.Цифрова освіта», «Дія.Бізнес», «єМалюшко» та «Дія City», є важливими етапами на шляху до побудови клієнтоорієнтованої держави, яка забезпечує зручний та доступний доступ до послуг для громадян.

Отже, запровадження цифрових сервісів у публічному управлінні України є невід'ємною частиною процесу побудови відкритої, ефективної та клієнтоорієнтованої держави. Саме через цифрову трансформацію можливо досягти нової якості взаємодії між владою та громадянами, забезпечуючи доступність, швидкість та прозорість державних послуг.

References

1. Ministerstvo tsyfrovoyi transformatsii Ukrainy [Ministry of Digital Transformation of Ukraine]. (n.d.). *thedigital.gov.ua*. Retrieved from: <https://thedigital.gov.ua> [in Ukrainian].
2. Hid z derzhavnykh posluh [Guide to Public Services]. (n.d.). *guide.diia.gov.ua*. Retrieved from: <https://guide.diia.gov.ua> [in Ukrainian].
3. Zminiuite mistse prozhyvannia cherez Diia: vidnovyly dvi posluhy [Change your place of residence through Diia: two services have been restored]. (n.d.). *diia.gov.ua*. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/news/zminiuite-mistse-prozhyvannia-cherez-diia-vidnovyly-dvi-posluhy> [in Ukrainian].
4. Diia.Osvita [Diia.Education]. (n.d.). *osvita.diia.gov.ua*. Retrieved from: <https://osvita.diia.gov.ua> [in Ukrainian].
5. Diia.Biznes [Diia.Business]. (n.d.). *business.diia.gov.ua*. Retrieved from: <https://business.diia.gov.ua> [in Ukrainian].
6. ieMaliatko [eMalyatko]. (n.d.). *diia.gov.ua*. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/services/yemalyatko> [in Ukrainian].
7. Diia.City [Diia.City]. (n.d.). *city.diia.gov.ua*. Retrieved from: <https://city.diia.gov.ua> [in Ukrainian].
8. Zakon Ukrainy «Pro elektronni dovirchi posluhy» No. 2155-VIII vid 05.10.2017 [Law of Ukraine «On Electronic Trust Services» No. 2155-VIII dated 05.10.2017]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from: <https://surl.li/eucobp> [in Ukrainian].
9. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro skhvalennia Stratehii tsyfrovoho rozvytku innovatsiinoi diialnosti Ukrainy na period do 2030 roku ta zatverdzhennia operatsiinoho planu zakhodiv z yii realizatsii u 2025-2027 rokakh No. 1351-r vid 31.12.2024 [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine On Approval of the Digital Development Strategy of innovation activity of Ukraine for the period until 2030 and approval of the operational plan of measures for its implementation in 2025-2027 No. 1351-p dated 12/31/2024]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1351-2024-%D1%80#Text> [in Ukrainian].

DOI 10.34132/mspc2025.01.13.42

Svitlana Verba
Ksieniia Chunikhina

DIGITAL SERVICES IN UKRAINE AS A TOOL FOR PUBLIC ADMINISTRATION TRANSFORMATION

The materials is dedicated to the review of key digital services operating in Ukraine that contribute to the development of a modern model of public administration. In particular, the platforms «Guide to Public Services», «Diia.Digital Education», «Diia.Business», «eMalyatko», «Diia City», as well as the implementation of the electronic digital signature (EDS) system are examined. These services are designed to simplify citizen interaction with the state, ensure openness,

increase transparency and efficiency of service delivery, promote entrepreneurship, improve digital literacy, and create new opportunities for realizing civil rights and freedoms in the digital space.

It is emphasized that the development of digital tools is an essential component on the path toward building a service-oriented state focused on the needs of citizens and the interests of society. The thesis also highlights that successful digital transformation is only possible with adequate technical infrastructure, legal regulation, and continuous enhancement of digital competence among both civil servants and the general population. The introduction of innovative services supports the modernization of the public administration system, expands access to services, increases trust in government institutions, and creates the prerequisites for sustainable development of Ukraine in the digital age.

Keywords: digital services, public administration, e-services, Diia, digital transformation, public policy, EDS, digital education, service-oriented state, innovations.

Відомості про авторів / Information about the Authors

Світлана Верба, старший викладач кафедри місцевого самоврядування та регіонального розвитку Навчально-наукового інституту публічного управління та адміністрування, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: mag_idu@ukr.net, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6156-1384>.

Svitlana Verba, Senior Lecturer, Department of Local Self-Government and Regional Development, Educational and Scientific Institute of Public Management and Administration, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: mag_idu@ukr.net, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6156-1384>.

Ксенія Чуніхіна, студентка Навчально-наукового інституту публічного управління та адміністрування, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: chunikhinaksenia0@gmail.com.

Ksieniia Chunikhina, Student of the Educational and Scientific Institute of Public Management and Administration, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: chunikhinaksenia0@gmail.com.