

DOI 10.34132/mspc2025.02.13.20

Володимир Ємельянов  
Олексій Кальницький

## ДОСВІД ПРОВІДНИХ ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН У НАДАННІ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

*Матеріали представляють аналіз підходів європейських держав до впровадження електронного урядування та надання адміністративних послуг у цифровому форматі. Розглянуто досвід Естонії, Нідерландів, Великої Британії, Франції, Німеччини та Латвії у розбудові інформаційно-комунікаційної інфраструктури, розвитку інтегрованих сервісних порталів і впровадженні систем «єдиного вікна». Зроблено висновок, що цифрові реформи в Європі базуються на принципах інтеграції, безпеки, прозорості та орієнтації на користувача, що дозволяє державам підвищувати ефективність управління, мінімізувати корупційні ризики та забезпечувати громадянам зручний доступ до адміністративних процедур.*

**Ключові слова:** електронне урядування, адміністративні послуги, цифровізація; публічне управління, електронна ідентифікація, єдиний державний портал, цифрові сервіси.

У сучасних умовах глобальної цифрової трансформації провідні європейські держави активно впроваджують інноваційні моделі електронного урядування, спрямовані на підвищення ефективності публічного управління, прозорості державних процесів і доступності адміністративних послуг для громадян. Розвиток цифрових платформ, інтегрованих порталів та систем безпечного обміну даними став основою модернізації державного сектору, забезпечуючи швидку, зручну й захищену взаємодію між громадянами, бізнесом і владою.

З появою цифрових інформаційних систем в Естонії влада почала піклуватися про створення безпечної екосистеми обміну даними. Нова платформа «X-Road», створена у 2001 році, окрім регулювання баз даних, необхідних для надання державних послуг, також забезпечила їхню безпеку.

Серед послуг, що надаються естонською платформою, наступні мають статус «критично важливих»:

- Цифрова система оподаткування та розрахунків (e-Tax), створена у 2000 році Митно-податковою радою Естонії, яка дозволяє громадянам заповнювати фінансові декларації онлайн. Зазначена система не лише забезпечує більшу прозорість, але й значно скорочує час, необхідний для виконання зазначеної процедури, в середньому до 3 хвилин (Invest in Estonia, 2024);

- Електронна система охорони здоров'я (e-Health), метою якої є надання медичних послуг користувачам у будь-якій точці країни шляхом обміну даними від приватних та державних постачальників медичних послуг. Окрім оцифрування 99 відсотків даних про здоров'я пацієнтів, Естонія у 2019 році почала видавати цифрові медичні рецепти та направлення, що дозволило їй громадянам отримувати швидкі медичні послуги в інших державах-членах ЄС;

- Система цифрового правосуддя (e-Justice), впроваджена Міністерством юстиції Естонії в судах першої та другої інстанцій, яка дозволяє громадянам звертатися до міських та апеляційних судів у будь-який час, цілодобово (e-justice).;

- Програма «Цифрове місце проживання» (E-Residency), заснована у 2014 році, яка надає понад 100 000 іноземних громадян право віддаленого доступу до естонських послуг та можливість зареєструвати та керувати бізнесом у Європейському Союзі, щорічно додаючи 60-70 мільйонів євро до бюджету Естонії (Фонд підприємництва та інновацій – EISA, 2024);

- Посольство даних Естонії в Люксембурзі, засноване на Віденській конвенції про дипломатичні зносини, є видатним прикладом інноваційного використання хмарних технологій. Згаданий центр обробки даних, розташований у Люксембурзі під четвертим рівнем захисту, дозволяє владі безпечно розміщувати державну інформацію за межами країни, що, у свою чергу, забезпечує безперервність державних процесів у разі кібератаки на естонську інфраструктуру [1].

Система цифрової ідентифікації (e-Identity) та електронного підпису, створена у 2002 році, допомагає

громадянам користуватися вищезгаданими послугами. Вона надає громадянам Естонії, незалежно від місця їхнього проживання, державний цифровий документ, що посвідчує особу. Використання електронного підпису пришвидшує отримання вищезгаданих послуг, що дозволяє кожному громадянину заощадити в середньому 5 днів на рік.

Серед європейських країн особливе визнання отримала система так званих «універсамів послуг» у Нідерландах. Один із найяскравіших прикладів її ефективного функціонування – модель, що діє в місті Гаага. Основна ідея цієї системи полягає в оптимізації взаємодії громадян із муніципальною адміністрацією через двоступеневу структуру надання послуг.

Перший рівень – це центральний «універсам послуг» або головний офіс для громадян, який розташований у межах муніципалітету. Він виконує роль основного центру обслуговування, де мешканці можуть отримати більшість адміністративних послуг, зокрема пов'язаних із міграційними питаннями. Другий рівень становлять районні підрозділи, розташовані в різних частинах міста, які забезпечують наближення послуг до громадян і зменшують навантаження на центральний офіс.

Через таку структуру громадяни отримують повний спектр адміністративних послуг без потреби відвідувати численні установи. У «універсамах послуг» можна дізнатися актуальну інформацію про доступні адміністративні процедури, отримати необхідні довідки, дозволи, а також подати заяву на надання тієї чи іншої послуги. Серед основних переваг цієї моделі – зручність для користувачів, значна економія часу та мінімізація особистого контакту з чиновниками, які ухвалюють рішення. Такий підхід не лише підвищує ефективність роботи органів влади, а й практично усуває можливості для корупції, адже контакт між службовцями та клієнтами зведений до мінімуму [2].

Не менш показовим прикладом успішної модернізації сфери державного управління є Велика Британія. Попри традиційно консервативний характер державної системи, країна провела масштабні адміністративні реформи, спрямовані на покращення якості публічних послуг. Основою британської моделі стали центри обслуговування населення, що працюють за принципом «єдиного вікна». Ці центри керуються кількома ключовими принципами:

- 1) рухаються документи, а не громадяни – усі процеси максимально автоматизовані та здійснюються без зайвих візитів до установ;
- 2) контроль якості послуг – постійне моніторингування ефективності роботи;
- 3) одне звернення – одне рішення – громадянин отримує повну відповідь у межах одного контакту.

Метою британської системи є підвищення доступності державних послуг для кожного громадянина, а також забезпечення їх високої якості, прозорості та зручності.

У Великій Британії функціонує єдиний державний портал Gov.uk, який став ключовим елементом цифрової трансформації публічного сектору. Його створено Державною цифровою службою (Government Digital Service, GDS) з метою забезпечення уніфікованого доступу громадян до всіх державних і муніципальних послуг через один інформаційний ресурс.

Розробка вебсайту розпочалася як частина масштабної програми цифровізації урядових структур. Бета-версію portalу запущено 1 лютого 2012 року, а вже 17 жовтня того ж року Gov.uk об'єднав два основні попередні ресурси – Directgov (що обслуговував громадян) та Business Link (який орієнтувався на підприємців). Головною метою об'єднання стало створення єдиної точки входу для користувачів, що спрощувало пошук потрібних послуг і підвищувало ефективність взаємодії з державними установами.

Gov.uk задумувався як універсальна заміна сотень розрізнених вебсайтів міністерств, відомств та інших державних структур. Уже до 1 травня 2013 року до portalу було інтегровано 24 міністерства та 28 урядових агентств, що дало змогу суттєво скоротити дублювання інформації та підвищити прозорість діяльності держави. Платформа Gov.uk побудована як інформаційно-довідкова система, що містить структурований набір сторінок і посилань на офіційні ресурси державних установ або окремих секторів. Важливо підкреслити, що портал не надає адміністративні послуги безпосередньо, а радше пояснює порядок їх отримання, описує процедури, необхідні документи, строки розгляду тощо [3].

Після ознайомлення з інформацією на Gov.uk користувачі можуть звернутися до відповідних відомств через офіційні сайти, телефоном або особисто, залежно від специфіки послуги. Такий підхід забезпечує зрозумілу навігацію, єдині стандарти подання інформації та спрощує громадянам доступ до державних ресурсів, роблячи систему публічного управління більш відкритою й клієнтоорієнтованою.

У 2014 році Франція стала першою країною у світі, яка досягла повного переходу публічних послуг в онлайн-формат – рівень цифровізації адміністративних процесів сягнув 100%. Протягом 2012-2014 років держава реалізувала масштабну програму модернізації цифрової інфраструктури, спрямовану на спрощення доступу громадян до державних сервісів та підвищення ефективності управління. Сьогодні французи користуються державними послугами через єдиний інтегрований портал [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr), доступ до якого здійснюється за допомогою персонального ідентифікатора (ID). Це забезпечує безпеку користувачів і дозволяє

вести персоналізовану взаємодію з адміністративними структурами.

Крім цього, важливу роль відіграє портал Service-Public.fr, запущений ще у жовтні 2000 року. Він є офіційною точкою доступу до найпопулярніших відомостей, що охоплюють усі основні сфери життя громадян – від реєстрації народження до оформлення соціальних виплат, податків чи пенсій. На цьому сайті можна знайти актуальні документи, офіційні звіти державних відомств, інформацію про права громадян і покрокові інструкції щодо адміністративних процедур [3].

Франція не лише утримує лідерство в галузі електронного урядування, але й активно працює над зменшенням витрат на утримання цифрової інфраструктури. Одним із ключових напрямів нової стратегії є перехід на відкриті, безкоштовні альтернативи комерційним ІТ-рішенням, включно з використанням програмного забезпечення з відкритим кодом.

Політика, запроваджена у 2012 році, має на меті знизити державні витрати на ІКТ, стимулювати інновації та залучати до розробки цифрових сервісів ширше коло учасників – місцеві органи влади, ІТ-спільноти та незалежних розробників. Такий підхід формує екосистему спільного виробництва публічних електронних послуг, де держава стає не єдиним постачальником, а партнером у створенні інноваційних рішень.

У той же час Німеччина розвиває власну систему електронних послуг, що базується на класифікації за двома основними критеріями – глибиною охоплення та ланцюгом створення цінності. У рамках цієї моделі послуги поділяються на три рівні:

- 1) інформаційні – надання базових відомостей через вебресурси;
- 2) комунікаційні – забезпечення інтерактивної взаємодії між користувачами та адміністрацією;
- 3) транзакційні – здійснення повноцінних електронних операцій і процедур.

За оцінками експертів, близько третини німецьких онлайн-послуг мають переважно інформаційний характер, хоча часто вони включають додаткові інтерактивні можливості, як-от попередній запис чи відстеження статусу звернення. Ще третина становить складні транзакційні сервіси, які передбачають обробку заяв, дотримання нормативних правил і виконання операцій у цифровому середовищі [4].

Латвійська Республіка є одним із прикладів ефективного впровадження електронного урядування в Європі, де система надання адміністративних послуг максимально орієнтована на цифровий формат. Практично всі послуги органів публічної влади реалізуються в електронному вигляді через єдиний державний портал публічних послуг, що виступає універсальним каналом взаємодії громадян і державних інституцій.

Ключовим адміністратором та технічним оператором цього порталу є Державне агентство регіонального розвитку Латвії (VRAA), яке відповідає за координацію, підтримку та безперервне вдосконалення платформи. Така модель організації надання адміністративних послуг поєднує централізований доступ із децентралізованою відповідальністю. З одного боку, кожен державний орган самостійно відповідає за зміст, точність і якість своїх послуг, забезпечуючи належний рівень їх оновлення та функціонування. З іншого боку, всі послуги об'єднані на єдиній електронній платформі, що створює зручні умови для громадян і бізнесу: користувачі можуть отримати широкий спектр державних сервісів у межах одного вебресурсу без необхідності відвідувати різні установи.

Завдяки такій системі Латвія змогла досягти високого рівня прозорості, ефективності та стандартизації адміністративних процесів, що значно скорочує бюрократичні бар'єри, сприяє економії часу й ресурсів як держави, так і громадян. Крім того, централізація електронних послуг у межах єдиної платформи забезпечує єдині стандарти безпеки, ідентифікації користувачів та обміну даними між відомствами, що робить систему більш надійною й стійкою [5].

Отже, провідні європейські держави послідовно реалізують політику цифрової трансформації публічного сектору, орієнтуючись на принципи відкритості, доступності та технологічної сумісності. Естонія виступає прикладом побудови цілісної екосистеми електронних послуг, де безпечна інфраструктура даних X-Road забезпечує взаємодію між відомствами й користувачами. Нідерланди реалізують модель «універсамів послуг», що підвищує ефективність місцевого управління та усуває бюрократичні бар'єри. Велика Британія створила Gov.uk – зразок єдиного інформаційного простору для громадян і бізнесу. Франція досягла повної цифровізації адміністративних процедур, орієнтуючись на відкриті технології та зниження витрат на ІКТ. Німеччина систематизувала електронні сервіси за ступенем інтерактивності, що сприяє поступовому розвитку e-Government. Латвія запровадила ефективну централізовану платформу публічних послуг, поєднавши автономію державних органів із єдиними стандартами доступу.

Успіх цифрового врядування залежить від поєднання інституційної координації, технічної безпеки, прозорості процесів і довіри громадян до держави. Ці фактори формують фундамент для побудови сучасного, гнучкого та ефективного публічного управління в умовах цифрової епохи.

---

References

1. Parsadanishvili, B. (2024). The Estonian Model of Designing and Providing Public Services: From Governance to E-Governance. *act-global.com*. Retrieved from: <https://act-global.com/en/georgia/insight/sakhelmtsifo-servisebis-dizainisa-da-mitsodebis-estonuri-modeli-mmartvelobidan-el-mmartvelobamde> [in English].
2. Shvetsov, V. (2023). Zarubizhnyi dosvid orhanizatsii nadannia administratyvnykh posluh ta mozhlyvosti yoho vykorystannia v Ukraini [Foreign experience in organizing the provision of administrative services and the possibilities of its use in Ukraine]. *peers.international*. Retrieved from: <https://peers.international/paper/zarubizhnyi-dosvid-organizatsii-nadannya-administrativnykh-poslug-ta-mozhlyvosti-yogo> [in Ukrainian].
3. Matviichuk, R.M., & Kandziuba, S.P. (2017). *Elektronni posluhy [Electronic services]*. Kyiv [in Ukrainian].
4. Hetman, Ye.A., Politsanskyi, V.S., & Hetman, K.O. (2021). Global experience in implementing electronic administrative services. *Journal of the National Academy of Legal Sciences of Ukraine*, (Vol. 28), 1, (pp. 79-87). [in English].
5. Tsyhanov, O. (2018). Osoblyvosti zarubizhnoi praktyky nadannia administratyvnykh posluh u sferi pravookhorony [Peculiarities of foreign practice in the provision of administrative services in the field of law enforcement]. *Administratyvne pravo ta protses – Administrative law and process*, 5, (pp.146-150) [in Ukrainian].

DOI 10.34132/mspc2025.02.13.20

Volodymyr Yemelianov  
Oleksii Kalnytskyi

**EXPERIENCE OF LEADING EUROPEAN COUNTRIES IN PROVIDING ELECTRONIC PUBLIC SERVICES**

*The materials present an analysis of the approaches of European states to the implementation of electronic governance and the provision of administrative services in digital format. The experience of Estonia, the Netherlands, the United Kingdom, France, Germany and Latvia in building information and communication infrastructure, developing integrated service portals and implementing the "single window" system is considered. The conclusion is made that digital reforms in Europe are based on the principles of integration, security, transparency and user orientation, which allows states to increase the efficiency of management, minimize corruption risks and provide citizens with free access to administrative procedures.*

**Keywords:** *electronic governance, administrative services, digitalization; public administration, electronic identification, single state portal, digital services.*

**Відомості про авторів / Information about the authors**

Володимир Ємельянов, доктор наук з державного управління, професор, в.о. завідувача кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: [d\\_idu@ukr.net](mailto:d_idu@ukr.net), orcid: <http://orcid.org/0000-0002-2995-8445>.

Volodymyr Yemelyanov, Doctor of Public Administration, Professor, Acting Head of the Department of Public Administration and Management, Faculty of Law, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: [d\\_idu@ukr.net](mailto:d_idu@ukr.net), orcid: <http://orcid.org/0000-0002-2995-8445>.

Олексій Кальницький, магістр кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: [alexeykalnitskiy91@gmail.com](mailto:alexeykalnitskiy91@gmail.com).

Oleksii Kalnytskyi, Master's student of the Department of Public Management and Administration, Faculty of Law, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: [alexeykalnitskiy91@gmail.com](mailto:alexeykalnitskiy91@gmail.com).