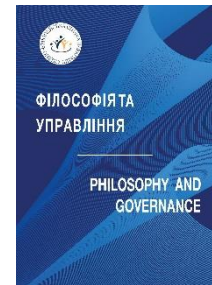




e-ISSN 3041-248X

Філософія та управління

<https://www.eu-scientists.com/index.php/fag>


Цифровізація державних послуг в Україні: успіхи та виклики у реалізації державних реформ

Катерина С. Колеснікова  ¹*

¹ Одеський національний технологічний університет (Україна). Доцент кафедри публічного управління і адміністрування, к. е. н.

* Автор-кореспондент, e-mail: ekolesnikova.od@gmail.com

СТАТТЯ

АНОТАЦІЯ

Дослідницька

отримана:

27 липня 2024 р.

переглянута:

30 серпня 2024 р.

прийнята:

12 вересня 2024 р.

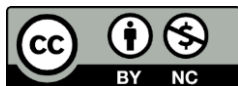
опублікована

онлайн:

30 вересня 2024 р.

Авторське право

© 2024 автора



Цей твір
ліцензовано на
умовах Ліцензії
Creative Commons
«Із Зазначенням
Авторства —
Некомерційна 4.0
Міжнародна» (CC
BY-NC 4.0).

DOI: [10.70651/
3041-248X/2024.1.03](https://doi.org/10.70651/3041-248X/2024.1.03)



У статті розглянуто процес розвитку цифровізації державних послуг в Україні в умовах реалізації реформ у сфері публічного управління та адміністрування. Визначено основні етапи впровадження цифрових послуг, включаючи запуск платформи «Дія» для оптимізації адміністративних процесів. Описано фактори, які мають суттєвий вплив на ефективність надання електронних послуг відповідно технологічним, інфраструктурним та соціальним аспектам. Досліджено трансформацію функціонування державних цифрових послуг та адаптацію інформаційних систем до умов війни. Визначено роль міжнародної співпраці у підтримці цифровізації, особливо у питаннях кібербезпеки та розвитку електронної інфраструктури. Розглянуто перспективи подальшого розвитку цифрових державних послуг після завершення війни, включаючи можливі сценарії їх функціонування в умовах тривалої кризи. Проаналізовано міжнародний досвід впровадження цифрових послуг у країнах та запропоновано шляхи адаптації цих моделей до українського контексту. Особлива увага приділяється можливостям використання цифрових державних сервісів для підтримки бізнесу у період післявоєнного відновлення. Також розглянуто питання забезпечення доступу до послуг в усіх регіонах країни, зокрема у сільській місцевості, де цифрова інфраструктура потребує суттєвої модернізації. Запропоновані висновки та рекомендації щодо подальшого розвитку цифрової інфраструктури, покращення доступу до послуг у всіх регіонах країни. Стаття окреслює вплив цифровізації на економічний розвиток та адміністративні реформи в умовах сучасних викликів. У статті запропоновано комплексний підхід до подальшої цифровізації державних послуг в Україні з урахуванням післявоєнної відбудови. Особлива значення роботи полягає в детальному аналізі впливу війни на державні цифрові сервіси, розгляді перспектив їхнього розвитку у постконфліктний період. Запропоновані рекомендації щодо модернізації цифрової інфраструктури шляхом створення резервних центрів обробки даних, розширення доступу до інтернету в регіонах, підвищення рівня кібербезпеки. Аналізується проблематика потенційних шляхів покращення взаємодії між державою та громадянами через цифрові сервіси, які може бути використані для покращення якості адміністративних реформ. Стаття також містить рекомендації щодо інтеграції міжнародного досвіду у сфері електронного урядування, яке сприятиме оптимізації процесів та розвитку бізнесу в Україні.

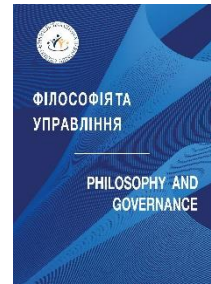
КЛЮЧОВІ СЛОВА

цифровізація, державні послуги, електронне урядування, державні реформи, інновації, адміністративні послуги, цифрова інфраструктура.



e-ISSN 3041-248X

Philosophy and Governance

<https://www.eu-scientists.com/index.php/fag>


Digitization of public services in Ukraine: Successes and challenges in the implementation of state reforms

Kateryna Kolesnikova  ¹*

¹ Odesa National Technological University (Ukraine). Associate Professor at the Department of Public and Management Administration, PhD in Economics.

* **Corresponding Author**, e-mail: ekolesnikova.od@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Research Article

Received:

27 July 2024

Revised:

30 August 2024

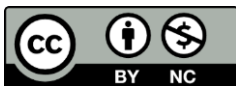
Accepted:

12 September 2024

Published online:

30 September 2024

Copyright © 2024
by author



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

DOI: [10.70651/3041-248X/2024.1.03](https://doi.org/10.70651/3041-248X/2024.1.03)

The article examines the process of digitalization of public services in Ukraine under the conditions of implementation of reforms in the field of public management and administration. The main stages of the implementation of digital services have been determined, including the launch of the Diya platform for the optimization of administrative processes. The factors that have a significant impact on the effectiveness of the provision of electronic services according to technological, infrastructural and social aspects are described. The transformation of the functioning of state digital services and the adaptation of information systems to the conditions of war were studied. The role of international cooperation in supporting digitalization, especially in cyber security and development of electronic infrastructure, is determined. The prospects for the further development of digital public services after the end of the war are considered, including possible scenarios of their operation in conditions of a long crisis. The international experience of implementing digital services in countries is analyzed and ways of adapting these models to the Ukrainian context are proposed. Special attention is paid to the possibilities of using digital government services to support business in the period of post-war recovery. The issue of ensuring access to services in all regions of the country, in particular in rural areas, where the digital infrastructure needs significant modernization, was also considered. Proposed conclusions and recommendations regarding the further development of digital infrastructure, improving access to services in all regions of the country. The article outlines the impact of digitalization on economic development and administrative reforms in the context of modern challenges. The article proposes a comprehensive approach to the further digitization of public services in Ukraine, taking into account post-war reconstruction. The special significance of the work lies in the detailed analysis of the impact of the war on state digital services, consideration of the prospects for their development in the post-conflict period. Recommendations for modernization of digital infrastructure by creating backup data processing centers, expanding access to the Internet in the regions, and increasing the level of cyber security are proposed. The issue of potential ways to improve interaction between the state and citizens through digital services, which can be used to improve the quality of administrative reforms, is analyzed. The article also contains recommendations on the integration of international experience in the field of e-government, which will contribute to the optimization of processes and business development in Ukraine.

KEYWORDS

digitalization, public services, e-government, public reforms, innovation, administrative services, digital infrastructure.



1. Вступ

Цифровізація державних послуг є невід'ємною складовою сучасних державних реформ, які спрямовані на оптимізацію взаємодії між громадянами та урядовими установами. У рамках глобального розвитку інформаційних технологій цифрові державні послуги дозволяють значно скоротити час на отримання адміністративних послуг, підвищують їх доступність та забезпечують прозорість процесів державного управління. В Україні процес цифровізації отримав новий імпульс після запровадження платформи «Дія». Вона стала флагманом цифрових реформ в країні. Проте, на шляху до повної цифровізації державних послуг існують численні виклики в умовах повномасштабної війни. Саме тому цифровізація державних послуг в Україні є успішним інструментом модернізації державного управління, хоча й потребує адаптації до мінливих умов.

2. Огляд літературних джерел

Проблема цифровізації державних послуг в Україні є однією з ключових тем у контексті сучасних державних реформ. Багато науковців та експертів зосереджуються на аналізі успіхів і викликів у цьому процесі, оскільки цифрові технології сьогодні є невід'ємною частиною розвитку державного управління та покращення доступу громадян до державних послуг. У роботах дослідників Ю. Червнявська та М. Зінченко, висвітлюється важливість цифровізації для підвищення ефективності державного апарату та боротьби з бюрократією [7]. Вони зазначають, що впровадження електронного врядування та державних онлайн-платформ значно знижує корупційні ризики та сприяє підвищенню прозорості у державному управлінні. Особливо акцентується на проекті «Дія», який став фундаментом цифрових реформ в Україні. За даними дослідників, до кінця 2022 року понад 18,5 мільйонів українців користувалися цим додатком для доступу до різних державних послуг, що свідчить про успіх про його актуальність у сучасних реаліях [2, с. 10]. Незважаючи на досягнення, В. Остринський і С. Павлов підкреслюють наявність проблем, пов'язаних з нерівністю в доступі до інтернету в різних регіонах України, що створює додаткові бар'єри для впровадження цифрових послуг у віддалених громадах [10].

Поряд з успіхами цифровізації, праці Т. Князєвої та О. Казанської наголошують на викликах, з якими стикається Україна в процесі реформування державних послуг через цифрові технології [20]. Одним з головних викликів, на думку авторів, є забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних громадян. Манько Д. та Жагма А. підкреслюють, що швидке зростання кількості електронних послуг вимагає посилення заходів безпеки для запобігання кібератакам і витокам інформації, що особливо важливо в умовах гібридної війни, яку веде Росія проти України [18, с. 14]. Автор І. Криворучко зазначають, що для подальшого успішного впровадження цифрових технологій необхідно зосередити увагу на підвищенні цифрової грамотності населення. Наукову дискусію свідчать про те, що значна частина населення України має обмежені навички користування цифровими платформами. Це є стримуючим фактором для поширення державних електронних послуг [11].

Проблема цифровізації державних послуг в Україні займає важливе місце в наукових дослідженнях в контексті реформування державного управління та підвищення ефективності взаємодії між державою та громадянами. Хоча сам процес цифровізації не є новим, активний розвиток цієї галузі в Україні відбувся в останні кілька років. Важливою віхою у цьому процесі стала реалізація концепції «Цифрова держава», яку активно досліджували науковці О. Деміхов та Ю. Опанасюк [6, с. 12]. Вони зазначають, що цифровізація державних послуг сприяє скороченню бюрократичних процедур, покращенню якості адміністративних послуг та полегшенню доступу до них через мобільні платформи. Однак дослідник Л. Прокопенко акцентує увагу на тому, що цифровізація потребує відповідних інвестицій та координації з боку уряду для забезпечення його стійкості та надійності [8].

Не менш важливого значення набувають державні електронні послуги у модернізації економіки та розвитку бізнес-середовища в Україні. Науковець С. Грицай, досліджує вплив цифровізації на підприємницьку діяльність, підкреслюючи важливість доступу до електронних ресурсів для малого та середнього бізнесу [13, с. 11]. Відповідно вказано, що впровадження цифрових послуг в сферах реєстрації бізнесу, податкової звітності та ліцензування, спрощує процеси ведення підприємницької діяльності. Це відбувається завдяки зниженню витрат на

адміністрування та забезпечення прозорості у взаємодії з державними органами. Автори С. Сеник та В. Сеник застерігають про необхідність подальшого удосконалення інфраструктури для надання цих послуг, щоб уникнути технічних перебоїв та забезпечити безперебійний доступ до державних платформ [16].

Проведений аналіз літератури свідчить, що цифровізація державних послуг в Україні значно прискорила процес надання адміністративних послуг громадянам та сприяла прозорості в управлінні. Проте, дослідники відзначають низку проблемних питань, серед яких недостатній рівень цифрової інфраструктури та питання кібербезпеки, які потребують подальшого вирішення для успішної реалізації реформ.

3. Постановка завдання

Метою дослідження є визначення успіхів та викликів у процесі цифровізації державних послуг в Україні. Особлива увага приділяється розгляду впливу війни на функціонування цифрових послуг, їх доступність для населення та потенціал для подальшого розвитку в умовах постконфліктного відновлення країни.

4. Методи та матеріали

Основними джерелами для даного дослідження є державні звіти та аналітичні матеріали Міністерства цифрової трансформації України, наукові праці з питань електронного урядування, а також міжнародні дослідження у сфері цифрових державних послуг. Методи дослідження включають аналіз наукової літератури, порівняння міжнародного досвіду з впровадження цифрових послуг, синтез отриманих даних та їх системний аналіз.

5. Результати та обговорення

Цифрові державні послуги стали результатом глобального процесу цифровізації, який поступово охоплює всі сфери суспільної діяльності. Термін «цифрові державні послуги» відноситься до електронних або онлайн послуг, які надаються державними органами через інформаційно-комунікаційні технології [1]. Їх впровадження базується на концепціях електронного урядування, яке передбачає автоматизацію процесів взаємодії між державою та громадянами. Це полегшує доступ до інформації, оптимізує роботу державних органів і підвищує прозорість їхньої діяльності.

Основними науковими підходами до інтерпретації державних цифрових послуг є управлінський підхід, що акцентує увагу на підвищенні ефективності адміністративних процесів. Прийнято використовувати соціально-економічний підхід, зміст якого полягає в розгляді цифрових послуг як інструменту покращення якості життя громадян через оптимізацію соціальних та економічних взаємодій. Впровадження цифрових послуг передбачає технічні зміни та формування нової правової та організаційної бази для їхнього функціонування.

Розвиток цифрових послуг в Україні розпочався з прийняттям Концепції розвитку електронного урядування у 2010 році, а потім суттєво прискорився з впровадженням платформи «Дія» у 2019 році. Одним із ключових досягнень став запуск мобільного застосунку «Дія», який дозволяє громадянам отримувати десятки державних послуг у режимі онлайн. Станом на 2023 рік, через «Дію» надаються послуги реєстрації бізнесу, отримання дозволів, оформлення соціальних виплат тощо [21]. За даними Міністерства цифрової трансформації України, вже понад 18 мільйонів українців використовують мобільний застосунок для доступу до державних послуг. У 2021 році Україна увійшла до топ-10 країн Європи за рівнем розвитку цифрових послуг. Запровадження електронних послуг у сферах медицини, освіти та фінансової діяльності, демонструє цілеспрямованість держави в напрямку цифрової трансформації суспільства.

Цифрова трансформація регіонів України є критично важливою складовою загальної стратегії цифровізації країни, оскільки вона забезпечує рівний доступ до державних послуг для всіх громадян незалежно від їхнього місця проживання [4, с. 17]. Регіональний розвиток у сфері цифрових послуг передбачає впровадження інфраструктури для надання доступу до швидкісного інтернету, розгортання центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), підтримку місцевих ініціатив у галузі цифрової освіти та грамотності. Ця інфраструктурна

основа є критично важливою для забезпечення ефективності надання цифрових послуг, оскільки без належного технічного забезпечення електронні сервіси залишаються недоступними для значної частини населення.

Цифровізація сприяє спрощенню адміністративних процесів, скорочує витрати на підтримку паперових документів та підвищує прозорість державної діяльності на місцях. Регіони, які активно розвивають цифрові послуги, отримують переваги у вигляді зростання інвестицій, підвищення рівня життя населення та покращення умов для розвитку бізнесу. Станом на 2023 рік загальний стан цифрової трансформації України є позитивним, що можна простежити в таблиці 1.

Таблиця 1. Основні субіндекси Індексу цифрової трансформації регіонів України

Акронім	Найменування субіндекса	Значення коефіцієнта	Кількість індикаторів	Кількість показників
ІС	Інституційна спроможність	0.1	4	12
	Стратегія цифрової трансформації області	0.1	1	3
	Регіональна програма інформатизації на 2023 рік	0.4	1	3
	Структурні підрозділи із цифрової трансформації	0.3	1	3
	Допоміжні організації поза штатом ОДА	0.2	1	3
РШІ	Розвиток інтернету	0.2	2	4
	Підключення укріплень до інтернету, організація Wi-Fi-доступу	0.9	1	3
	Сприяння доступу до інфраструктури	0.1	1	1
ЦНАП	Розвиток ЦНАП	0.2	6	17
	Утворення ЦНАП	0.35	1	2
	Кількість послуг у ЦНАП	0.35	1	1
	Якість послуг у ЦНАП	0.1	1	1
	Автоматизація ЦНАП	0.05	1	1
	Навчання працівників ЦНАП	0.02	1	1
	Безбар'єрність та модернізація ЦНАП	0.2	1	1
РБП	Впровадження режиму «без паперів»	0.1	3	22
	Е-документообіг	0.6	1	3
	Дія.QR/Щеплення/вакцинація за API та Дія-Дія	0.2	2	11
	Оцифрування реєстрів в ОДА	0.2	1	8
ЦО	Цифрова освіта	0.05	2	2
	Залучення населення до програм розвитку цифрових навичок	0.6	1	1
	Е-журнали у закладах середньої освіти	0.4	1	1
ВО	Візитівка області	0.05	3	4
	Вебсайт ОДА	0.5	1	1
	Геоінформаційна система	0.1	1	1
	Дія.Бізнес	0.4	1	1
ПБеП	Проникнення базових е-послуг	0.1	3	8
	еМалятко	0.6	1	3
	Інвентаризація об'єктів нерухомого майна	0.3	1	2
	Впровадження єдиної інформаційної системи соціальної сфери	0.4	1	3
	Галузева цифрова трансформація	0.2	5	19
ГЦТ	Захист інформації	0.4	1	5
	Політика у сфері кібербезпеки	0.3	1	4
	Охорона здоров'я	0.1	1	3
	Цивільний захист	0.1	1	3
	Е-демократія	0.1	1	4

Джерело: Складено на основі даних Міністерства цифрової трансформації.

Впровадження та застосування платформи «Дія» стало ключовим елементом цифрової трансформації державного управління в Україні. Унікальність «Дії» полягає у її комплексному

підході до надання державних послуг через єдиний цифровий простір, який суттєво спрощує взаємодію громадян із державними інституціями [21]. Платформа об'єднала десятки електронних послуг, серед яких реєстрація бізнесу, отримання виплат, оновлення документів, тощо. Однією з важливих функцій є інтеграція мобільного електронного підпису. Він дозволяє громадянам підписувати документи онлайн без необхідності фізичної присутності. Досвід використання «Дії» демонструє високу ефективність у скороченні часу та витрат на обслуговування адміністративних процесів. Більш того, платформа постійно вдосконалюється: на початку 2023 року були додані нові функції, зокрема можливість відновлення втрачених документів і подання заявок на пільги. За час свого існування «Дія» стала основою для впровадження елементів е-демократії, дозволяючи громадянам брати участь у голосуваннях і суспільних обговореннях, що розширює можливості для взаємодії з державою.

Взаємодія України з міжнародними організаціями стала важливим чинником у розвитку цифрових державних послуг та зміцненні інституційної спроможності країни. За підтримки організацій Світового банку, Європейського Союзу та Програми розвитку ООН, було реалізовано низку проєктів спрямованих на посилення цифрової інфраструктури та вдосконалення наявних сервісів. У рамках проєкту «Цифрова Україна» спільно з ЄС було проведено модернізацію адміністративних реєстрів, що підвищило їхню безпеку та доступність для громадян. Міжнародні партнери також відіграють головну роль у впровадженні нових технологій та стандартів у сфері електронного управління [11, с. 18]. За допомогою ПРООН було започатковано кілька програм навчання державних службовців у галузі цифрових послуг протягом 2018-2023 років. Вони дозволили покращити якість надання послуг та їх доступність для населення. Комплексна оцінка громадських та міжнародних організацій щодо якості державних цифрових послуг допомагає ідентифікувати слабкі місця та визначити пріоритетні напрями для розвитку.

Розвиток цифрової інфраструктури в регіонах України є фундаментальним кроком для забезпечення рівного доступу до державних послуг у всіх населених пунктах країни. Головною метою після повномасштабної війни 2022 року, стало подолання бюрократичних перешкод та стимулювання економічного розвитку. Одним із головних напрямів є розширення доступу до швидкісного інтернету в сільських районах та покращення технологічного оснащення місцевих адміністрацій. Це включає впровадження електронного документообігу, систем автоматизації обробки заявок, а також створення електронних порталів для надання послуг, подібних до платформи «Дія» [10].

Завдяки стратегії цифровізації, багато регіонів за останні кілька років значно збільшили кількість користувачів «Дія», особливо серед населення малих міст та сіл. Це позитивно вплинуло на легалізацію бізнесу та прискорило процедури оформлення адміністративних документів. Зростання кількості користувачів електронних державних послуг дозволяє зменшити тіньові економічні процеси, які становлять біля 20%. Громадяни отримують прямий і прозорий доступ до всіх необхідних послуг, які частково стимулюють легальну економічну діяльність та збільшують надходження до державного бюджету. Динаміка кількості користувачів платформою «Дія» наведено на рис. 1.

Початок повномасштабної війни в Україні у 2022 році став серйозним випробуванням для всіх аспектів державного управління. В умовах військової агресії Росії, уряд України був змушений швидко адаптувати інфраструктуру електронного урядування до нових викликів. Одним із найгостріших питань стало забезпечення безперервного функціонування цифрових сервісів на тлі масованих кібератак і фізичних загроз для дата-центрів. Були ухвалені рішення про перенесення критично важливих серверів і центрів обробки даних на захід України, а частина з них отримала підтримку від міжнародних партнерів для розміщення за кордоном [13].

Кібербезпека стала одним із пріоритетних напрямів роботи уряду, що дозволило відбити багато атак на державні системи та забезпечити збереження персональних даних мільйонів громадян. Війна вплинула на доступ до цифрових послуг в окупованих та прифронтових регіонах, де через зруйновану інфраструктуру та перебої з електропостачанням доступ до інтернету та державних онлайн сервісів став обмеженим [12, с. 15].



*на початок червня 2024-го року

Рис. 2. Динаміка кількості користувачів платформою «Дія» за 2020–2024 рр.

Джерело: Складено на основі даних Ukrinform.

У відповідь на загрози, пов'язані з війною, уряд України впровадив низку цифрових програм, спрямованих на підтримку населення в умовах військового конфлікту. Однією з перших ініціатив стала програма «єПідтримка». Вона дозволила громадянам отримувати фінансову допомогу через мобільний застосунок «Дія». Ця програма надала змогу тим, хто втратив роботу або був змушений залишити домівку через війну, швидко отримати кошти для покриття базових потреб. Крім того, було запущено сервіси для допомоги переселенцям, які могли через «Дію» реєструвати своє переміщення та подавати заявки на соціальну допомогу. У цей же період в «Дії» з'явилися нові функції. Основними з яких були поява можливостей повідомляти про пошкоджене майно та реєструвати автомобілі, які були пошкоджені або втрачені через бойові дії. Такі заходи допомогли підтримати громадян у надзвичайно складних умовах, забезпечивши доступ до необхідних державних послуг без необхідності фізично відвідувати державні установи.

Процес цифровізації в Україні під час війни продемонстрував як позитивні, так і негативні аспекти впровадження електронних державних послуг. Серед ключових досягнень варто відзначити успішне збереження та адаптацію багатьох державних послуг до нових умов, що дозволило підтримувати соціальні та економічні взаємодії в умовах військового стану. Значною проблемою залишаються питання доступності цифрової інфраструктури в регіонах, які постраждали від бойових дій, особливо з огляду на постійні проблеми з електропостачанням. Відключення електроенергії та інтернету стають критичними факторами на 2023-2024 роки. Це обмежує можливості населення користуватися цифровими послугами. Масштабна міграція населення в інші країни, за оцінками більше 5-6 млн. українців мігрували за кордон, створила проблематику функціонування сервісу за кордоном [21].

Незважаючи на це, Україна змогла закріпити позиції лідера серед країн Європи у сфері електронного урядування, але подальший розвиток потребує зміцнення енергетичної інфраструктури, покращення кібербезпеки та створення умов для доступу до інтернету в будь-яких обставинах. Узагальнення позитивних та негативних факторів цифровізації державних послуг в Україні наведено в табл. 2.

Перспективи подальшого розвитку державних цифрових послуг в Україні значною мірою залежать від перебігу військових дій і можливості швидкого відновлення інфраструктури після завершення війни. У разі подовження конфлікту, держава буде змушена зосередитися на подальшій децентралізації та захисті цифрових ресурсів, зокрема через створення додаткових дата-центрів на території країн-партнерів для забезпечення безперебійного функціонування

ключових сервісів. Це також передбачатиме розширення кібербезпеки та впровадження нових протоколів захисту даних для протидії постійним загрозам з боку агресора [19].

Таблиця 2. Основні субіндекси Індексу цифрової трансформації регіонів України

Аспект	Позитивні	Негативні
Електронні сервіси для громадян	Запуск portalу «Дія», де можна отримати послуги реєстрації бізнесу, подання декларацій, отримання документів, соціальні виплати.	Недостатній доступ до інтернету в сільській місцевості та серед вразливих верств населення.
Е-документообіг в органах влади	Впровадження е-документообігу між органами влади та громадянами, що скоротило час на обробку документів.	Відсутність єдиних стандартів для обміну електронними документами на місцевому рівні, а також технічна застарілість деяких державних систем.
Електронні ЦНАПи	Впровадження електронної черги та автоматизація надання адміністративних послуг у Центрах надання адміністративних послуг.	Нерівномірна автоматизація ЦНАП у різних регіонах країни, відсутність уніфікованих платформ та складності з інтеграцією нових послуг на місцевому рівні.
Електронна ідентифікація	Можливість використовувати електронний підпис та електронні засоби ідентифікації для доступу до державних послуг та документів.	Поширеність кіберзлочинів та необхідність покращення кібербезпеки для захисту особистих даних громадян під час користування е-послугами.
Системи безпеки та кіберзахисту	Впровадження національної стратегії кібербезпеки та захисту інформаційних систем державного управління від кібератак.	Нестача висококваліфікованих спеціалістів у сфері кібербезпеки та необхідність постійного оновлення систем захисту.
Цифрова освіта та грамотність	Запуск платформ для цифрового навчання, таких як «Дія. Цифрова освіта», що сприяє підвищенню цифрової грамотності населення.	Недостатня мотивація для проходження цифрових курсів та реклами серед потенційної аудиторії.
Електронні медичні послуги (eHealth)	Створення та впровадження єдиної електронної системи охорони здоров'я eHealth.	Недостатнє технічне забезпечення медичних закладів для повної інтеграції системи eHealth, проблеми з інфраструктурою на місцевих рівнях.
Оцифрування реєстрів та архівів	Впровадження оцифрування державних реєстрів та архівів.	Низький рівень технічної підготовки місцевих органів влади до повного переходу на оцифровані реєстри.
Міжнародні стандарти та інтеграція	Відповідність європейським стандартам у сфері цифрових послуг та інтеграція з системами міжнародних партнерів.	Складнощі з гармонізацією законодавства та забезпеченням відповідності державних систем міжнародним стандартам і вимогам конфіденційності даних.
Фінансові послуги та е-платежі	Розвиток електронних платіжних систем, можливість здійснювати державні платежі онлайн (сплата податків, комунальні платежі).	Висока вартість впровадження нових платіжних систем у державних установах.

Джерело: Розроблено автором.

Основні успіхи України у впровадженні цифрових державних послуг відзначаються на міжнародній арені. Важливим досягненням є те, що платформа «Дія» вже стала прикладом для наслідування багатьма країнами, що перебувають на стадії розробки подібних систем. Наприклад, Естонія, яка є світовим лідером у сфері електронного урядування, використовувала схожий підхід, створивши державну платформу для надання всіх основних послуг онлайн. У результаті, громадяни Естонії можуть керувати своїми справами, починаючи від сплати податків до участі у виборах, повністю в електронному форматі [16, с. 10]. Україна, хоча і стикається з величезними викликами через війну, вже досягла значних успіхів у впровадженні подібних сервісів шляхом швидкого реагування на потреби громадян. Існують приклади успішної інтеграції електронних послуг в Сингапурі, де цифрова трансформація дозволила автоматизувати багато адміністративних процесів і значно знизити рівень корупції. Дані моделі

можуть слугувати основою для подальшого розвитку українських сервісів у постконфліктний період.

Цифрові послуги держави мають величезний потенціал для підтримки бізнесу в період відновлення України після війни. Одним із ключових елементів є створення електронних платформ для реєстрації нових бізнесів, отримання дозволів та ведення бухгалтерії. Такий підхід значно спрощує бюрократичні процедури і скорочує час на запуск та ведення підприємницької діяльності. Відновлення інфраструктури після війни вимагатиме активної участі бізнесу, тому цифрові послуги мають забезпечити прозору та оперативну взаємодію з державними установами, що мінімізує корупційні ризики та підвищить ефективність управління ресурсами. Інструменти електронної звітності та фінансових операцій допоможуть відновити довіру інвесторів, які шукатимуть швидкі та прозорі рішення для входу на ринок. Важливим кроком залишиться створення платформ для електронних торгів та аукціонів, які дозволять малому і середньому бізнесу брати участь у державних та міжнародних проектах відбудови. Загалом, інноваційні фінансові інструменти мають бути також використані для забезпечення проектів відновлення, залучаючи національних та іноземних інвесторів.

6. Висновки

Отже, в Україні процес цифровізації державних послуг став важливою частиною державних реформ, спрямованих на підвищення ефективності адміністративних процесів і покращення взаємодії між громадянами та державою. Основою для цих реформ стала платформа «Дія», яка об'єднала широкий спектр послуг, що полегшило доступ громадян до державних сервісів. Аналіз цифрових державних послуг в Україні показав, що їхнє функціонування під час війни зіштовхнулося з новими викликами, серед яких – захист кіберпростору та необхідність адаптації інфраструктури. Проте впровадження цифрових сервісів забезпечило значну підтримку населення під час кризи, дозволивши оперативно надавати соціальну допомогу та інші послуги. Цифровізація відіграватиме ключову роль у післявоєнній відбудові України, найбільшим проявом для підтримки бізнесу та модернізації регіонів. Рекомендації, запропоновані в роботі, можуть стати основою для покращення державних послуг та забезпечення стійкості цифрової інфраструктури, що сприятиме подальшому розвитку країни.

References

1. Belova, I., Yaroshchuk, O., & Homotiuk, A. (2023). Development of digitalization processes in the European Union: prospective experience for Ukraine. *Economic Analysis*, 33(1), 180–191. <https://doi.org/10.35774/econa2023.01.180>
2. Bysaga, Yu. (2023). Digital technologies in the notary: essence and features. *Uzhhorod National University Herald. Series: Law*, 2(78), 11–16. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2023.78.2.1>
3. Bui, T., & Primierova, O. (2023). Budget system of Ukraine: impact of war and challenges of post-war reconstruction. *Scientific Papers NaUKMA. Economics*, 8(1), 17–24. <https://doi.org/10.18523/2519-4739.2023.8.1.17-24>
4. Dulaska, I. (2019). Budget support for digitization within the E-government in Ukraine. *Economy and Forecasting*, (1), 47–66. <https://doi.org/10.15407/econforecast2019.01.047>
5. Kynytska-Iliash, M. (2023). Analysis of the state of digital transformation in Ukraine from the position of security development of the domestic ICT industry. *Scientific Opinion: Economics and Management*, 1(81). <https://doi.org/10.32782/2521-666x/2023-81-29>
6. Demikhov, O., Opanasiuk, Y., Demikhova, N., & Merisalu, E. (2023). A digital transformation into occupational health and safety systems: a review of the best practices in Europe. *Agronomy Research*, 21(2), 674–692. <https://doi.org/10.15159/AR.23.083>
7. Chernyavska, Yu. B., & Zinchenko, M. M. (2023). Modern approaches to registration and simplified system of taxation of natural persons-entrepreneurs. *Ways to Improve Construction Efficiency*, 2(50), 143–152. [https://doi.org/10.32347/2707-501x.2022.50\(2\).143-152](https://doi.org/10.32347/2707-501x.2022.50(2).143-152)
8. Prokopenko, L. (2023). Local Knowledge Electronic Resources Development as a Priority Field of Ukrainian Public Libraries Activity. *Ukrainian Journal on Library and Information Science*, (11), 82–95. <https://doi.org/10.31866/2616-7654.11.2023.282666>

9. Lungu, T., & Cebotari, S. (2023). The political-legal framework of the Republic of Moldova regarding the digitalization of public services. *Studia Universitatis Moldaviae. Seria Stiinte Sociale*, (3), 278–285. [https://doi.org/10.59295/sum3\(163\)2023_34](https://doi.org/10.59295/sum3(163)2023_34)
10. Ortynskyi, V., Pavlov, S., Pronina, O., Dykyi, A., & Kypych, I. (2023). Achievements and prospects of digitization of public administration spheres in Ukraine. *Cuestiones Políticas*, 41(79), 663–680. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.4179.44>
11. Kryvoruchko, I. (2023). Public Administration in the Conditions of War: Challenges and Prospects. *Theory and Practice of Public Administration*, (2), 38–53. <https://doi.org/10.26565/1727-6667-2023-2-03>
12. Pugach, L. (2023). Activities of Public Libraries in the Conditions of Transformations Caused by the Full-Scale Russian Military Aggression. *Library Science. Record Studies. Informology*, (3). <https://doi.org/10.32461/2409-9805.3.2023.290979>
13. Hrytsai, S. (2023). Digitization of government as a global trend of the future : implementation of the “electronic state” policy (on the example of Ukraine). *Reality of Politics*, 24(2), 45–81. <https://doi.org/10.15804/rop2023203>
14. Khaustova, M. (2023). Effects of Digital Transformation in the Recovery Process of Ukraine. *Law and Innovations*, 2(42), 99–107. [https://doi.org/10.37772/2518-1718-2023-2\(42\)-13](https://doi.org/10.37772/2518-1718-2023-2(42)-13)
15. Matviienko-Biliaieva, G. (2023). The importance of digitization in the post-war recovery of the economy. *Collection of Papers New Economy*, 1(1), 42–63. <https://doi.org/10.61432/CPNE0101042m>
16. Senyk, S., & Senyk, V. (2023). Issues of regulatory and legal formulation of definitions in the field of information technologies (on the example of “information resources”). *Visnyk of the Lviv University. Series Law*, (76). <https://doi.org/10.30970/vla.2023.76.107>
17. Filipchuk, H. (2023). The functioning of Ukrainian public administration under a state of war. *Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka*, 154(3), 1–11. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0016.2802>
18. Manko, D., Zghama, A., Atamanova, N., Arabadzhy, N., & Ustinov, D. (2023). Legal regulation of the digital environment: digitization of the state-legal and law enforcement sphere. *Revista Amazonia Investiga*, 12(70), 125–133. <https://doi.org/10.34069/ai/2023.70.10.11>
19. Korneva, O. (2023). Public-Management Activities in the Judicial Authorities of Ukraine in the Context of Increasing the Level of Public Confidence. *Theory and Practice of Public Administration*, (2), 70–82. <https://doi.org/10.26565/1727-6667-2023-2-05>
20. Kniazieva, T. V., Kazanska, O. O., Orochovska, L. A., Tsymbalenko, Ya. Yu., & Dergach, A. V. (2023). Analysis of the Impact of Digitalization on the Quality and Availability of Public Services in Ukraine – A Comparative Approach with Insights from Estonia. *Statistics, Politics and Policy*, 14(3), 375–398. <https://doi.org/10.1515/spp-2023-0012>
21. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2023). Digital Transformation Index of the Regions of Ukraine. <https://hromada.gov.ua/research/indeks-cifrovoyi-transformaciyi-regioniv-ukrayini-2023>
22. Ukinform. (2024). The number of Diia users has already exceeded 20.5 million. *Ukrinform – Ukrainian National News Agency*. <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3880141-kilkist-koristuvaciv-dii-vze-perevisila-205-miliona.html>