



*state authorities and local self-government bodies for the provision of electronic services are considered. The activities of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine, its structural subdivision, the Department of Electronic Services Development, and the interdepartmental advisory body, the Inter-industry Council on Digital Development, Digital Transformations, and Digitalization, were reviewed as part of specialized public management and administration bodies. As part of practical solutions, examples from three levels of presentation of tools for obtaining electronic services by citizens and business representatives were considered: the main national portal (Single State eServices Portal Diia, Diia Business Platform, mobile application Diia), branch portals of state bodies (portal of electronic services of the Pension Fund of Ukraine), and portals of local self-government bodies (portal of electronic services of the city of Kyiv). Particular attention is paid to the consideration of Ukrainian practices in the provision of electronic services and the impact of war on the processes of organizing the provision of electronic services. Proposals for further research of electronic services in war conditions to meet the needs of citizens and businesses were provided.*

**Key words:** *e-governance, e-services, OSI, E-Governance Development Index, digitalization, ICT, Diya, Ministry of Digital Transformation of Ukraine, e-services in war conditions.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Використання інформаційно-комунікаційних технологій у різних сферах суспільного життя призводить до трансформацій суспільних відносин. Ці трансформації можуть полягати як у доповненні чи зміні вже існуючих явищ та понять, так і у виникненні нових. Завдяки використанню сучасних цифрових технологій можна спостерігати за якісними змінами, які відбуваються у взаємодії громадян і бізнесу з органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Це зумовлено сучасними тенденціями розвитку публічного управління, серед яких можна виокремити наступні: цифрову трансформацію; поглиблення уваги на забезпечення прозорості та підзвітності; посилення співпраці та партнерства; визнання та підтримка різноманітності; досягнення Цілей сталого розвитку. Саме

тому увага дослідників та урядовців зосереджується на покращенні надання е-послуг за допомогою запровадження різноманітних інновацій та технологій.

Відповідно до дослідження Київського міжнародного інституту соціології щодо використання електронних послуг в Україні, у 2022 році в Україні 63 % дорослого населення або близько 3 з 5 респондентів користувалися електронними державними послугами протягом останнього року. За результатами попередніх досліджень, цей показник у 2021 році становив 60 %, а у 2020 – 53 % [1]. Це свідчить про стабільне зростання кількості користувачів електронних державних послуг. Подібна тенденція проявляється і на місцевому рівні.

Отже, зважаючи на зростання використання е-послуг в Україні, дослідження практики організації надання е-послуг є важливою складовою розвитку системи надання е-послуг. Це зумовлено тим, що вони можуть сприяти напрацюванню та систематизації знань, виробленню рекомендацій щодо подальших змін та допомогти виявити можливості для покращення вже існуючих рішень та впровадження нових. Також проведення досліджень організації надання е-послуг в Україні може сформувати передумови для запобігання або мінімізації негативного впливу наявних та прогнозованих ризиків та загроз.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Важливо відзначити, що сфера е-послуг є міждисциплінарною, і викликає зацікавлення багатьох дослідників з різних дисциплін. Можна виділити три найбільш поширених підходи до дослідження е-послуг:

Технологічний підхід зосереджений на технологічних аспектах е-послуг, а саме на використанні цифрових технологій, таких як Інтернет, програмні додатки, мобільні пристрої та комунікаційні мережі, для надання послуг в електронному вигляді. Технологічний підхід розглядає цифрову трансформацію традиційних послуг у цифрові формати, що забезпечує доступ, зручність та ефективність за допомогою технологічно-опосередкованих взаємодій. Зокрема, цей підхід знайшов відображення у праці Бріньольфссона Е. та Макафі Е. «Друга епоха машин: робота, прогрес і процвітання в часи блискучих технологій» [2]. У дослідженні «Процвітання у все більш

цифровій екосистемі» Вейла П. та Вернер С. [3] також аналізується вплив цифрових технологій на сферу послуг та необхідність для організацій адаптувати та трансформувати свої послуги.

Сервіс-орієнтований підхід підкреслює сервісний аспект е-послуг. Він зосереджений на ціннісній пропозиції, задоволеності клієнтів та механізмах надання послуг у цифровому контексті. Сервіс-орієнтований підхід розглядає е-послуги як нематеріальні пропозиції, що забезпечують корисність, зручність і задоволеність клієнтів. Він часто спирається на принципи маркетингу послуг і акцентує увагу на клієнтоорієнтованості, якості обслуговування та інноваціях обслуговування. До прихильників цього підходу можна віднести Варго С. та Луша Р. [4], які у своєму дослідженні розкривають структуру сервіс-домінуючої логіки, сутність якої полягає у важливості спільного створення цінності через послуги. Заслугове також на увагу стаття Гуммессона Е. «Від маркетингу відносин до загального маркетингу відносин і не тільки» [5], у якій обговорюється перехід від логіки, що домінує над товарами, до логіки, що домінує в обслуговуванні, і підкреслюється важливість клієнтоорієнтованості та спільного створення цінності в маркетингу.

Підхід, орієнтований на користувача робить акцент на перспективі та досвіді користувача щодо е-послуг. Він зосереджений на розумінні потреб, уподобань та поведінки користувачів та розробці послуг, які відповідають їхнім вимогам. Цей підхід акцентує увагу на тому, що е-послуги мають бути інтуїтивно зрозумілими, простими у використанні та відповідати очікуванням та цілям користувачів. Прихильники цього підходу часто використовують методології дизайну, орієнтовані на користувача, щоб гарантувати, що е-послуги забезпечують цінність та значущий досвід для користувачів. До найбільш відомих дослідників можна віднести Нормана Д. [6], який аналізує принципи дизайну, орієнтованого на користувача, і підкреслює важливість зручності використання та користувацького досвіду при проектуванні е-послуг. Також заслугове на увагу робота Нільсена Я. «Юзабіліті інжиніринг» [7], в якій представлені принципи та методології розробки е-послуг, придатних для використання та орієнтованих на користувача.

Слід відзначити, що ці підходи не є взаємовиключними і можуть перетинатися. Дослідники та практики часто поєднують кілька підходів, щоб отримати всебічне розуміння значення та наслідків е-послуг. Конкретний підхід може залежати від контексту дослідження, цілей та дисциплінарної перспективи дослідників.

Аналізуючи дослідження вчених в галузі публічного управління, можна виділити такі основні підходи:

Підхід, орієнтований на користувача, сутність якого полягає у поєднанні напрацювань в галузі державного управління, інформаційних систем та людино-комп'ютерної взаємодії та досліджуються орієнтовані на користувача аспекти е-послуг у державному управлінні. Насамперед, аналізується як громадяни, державні службовці та інші зацікавлені сторони взаємодіють з електронними державними послугами, а також вивчаються їхні потреби, уподобання та досвід. Прихильниками цього підходу є дослідники: Доус Ш. [8], Мергель І. та Бретшнайдер С. [9].

Підхід, орієнтований на досвід поєднує дослідників в галузі користувацького досвіду (UX), дизайну взаємодії та дизайну послуг, які зосереджуються на розумінні цілісного користувацького досвіду е-послуг у державному управлінні. Вони вивчають емоційні, когнітивні та сенсорні виміри взаємодії громадян з цифровими державними послугами. Такі вчені, як Фінель М. та Велч Е. [10], досліджували аспекти е-уряду, орієнтовані на досвід.

Підхід до співтворчості цінностей знайшов свій прояв в працях науковців з державного управління, інформаційних систем та науки про послуги, які досліджують спільне створення цінності е-послуг у контексті державного управління. Зокрема, Мейєр А. [11], Хара-лабідіс Ю. і Куссуріс С. [12] аналізують як громадяни та державні установи співпрацюють для створення цінності за допомогою розробки, надання та використання електронних державних послуг.

Екосистемний підхід, прихильники якого є дослідники державного управління, інформаційних систем та політичних досліджень, які вивчають екосистему електронних державних послуг. Зокрема, Лазер. Д. і Редфорд. Дж. [13] досліджують взаємодію, взаємозалежності та відносини між різними зацікавленими сторонами, включаючи державні установи, громадян, бізнес та організації громадянського суспільства.

Підхід цифрової трансформації полягає у тому, що науковці з державного управління, інформаційних систем та управління досліджують роль е-послуг у стимулюванні цифрової трансформації в державному управлінні. Зокрема, Норріс Д. і Мун М. [14], досліджують, яким чином електронні державні послуги забезпечують адміністративну ефективність, прозорість та розширення прав і можливостей громадян, а також стратегічні наслідки цифрової трансформації в державному управлінні.

Етичний та відповідальний підхід поєднує дослідників державного управління, інформаційної етики та управління технологіями, які аналізують етичні та відповідальні аспекти е-послуг у державному управлінні. Зокрема, предметом їх дослідження є питання, пов'язані з конфіденційністю, захистом даних, прозорістю та підзвітністю в контексті е-урядування. До представників цього підходу можна віднести Ніссенбаум Х. [15], Зюйдервейк А., Янссен М. і Двідеді Ю. [16].

Окрім виокремлених підходів, існує низка досліджень, які поєднують в собі декілька підходів. Зокрема, це простежується в роботі українських науковців Драгомирецької Н., Михайлуци М. та Чукут С. [17], в якій розглядається становлення електронного урядування в Україні. Також це притаманно працям, в яких розглядаються питання організації надання е-послуг на державному та місцевому рівнях, досліджується сутність поняття е-послуг та особливостей організації їх надання. Певні напрацювання щодо визначення е-послуг наявні також в українському законодавстві та інформаційних матеріалах державних органів.

Найбільш поширеними визначеннями сутності е-послуг є такі:

– електронні послуги – це послуги, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій та системи Інтернет [18, с. 12]. Окрім цього, автором зазначається, що електронними слід вважати всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій [18, с. 17];

– електронні (цифрові) послуги – це послуги, які надаються з використанням Інтернет-технологій, де взаємодія громадянина

опосередковується частково або повністю за допомогою ІТ-системи [19, с. 429];

– електронні послуги – це послуги, які надаються електронним чином [20];

– електронні послуги - це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади [21].

У профільному Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» також є визначення поняття е-послуги як послуги, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) [22].

Якщо підсумовувати усі наведені визначення, то спільними в них є електронна форма надання послуг з використанням сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Також виділяють такі фази зрілості електронних послуг:

Фаза 1 – публікації: обмежується публікаціями урядової інформації на веб-сайті.

Фаза 2 – пасивна взаємодія: громадяни та бізнес у електронному порядку контактують з урядом, ініціюючи передачу даних, але не мають можливості завершити її також у електронному порядку.

Фаза 3 – активна взаємодія: громадяни та уряд мають змогу завершити передачу даних електронним шляхом.

Фаза 4 – цілісний електронний уряд: отримання комплексних ускладнених послуг [20, с. 96].

До основних переваг електронних послуг відносять:

– забезпечення високої якості надання публічних послуг;

- формування довіри до діяльності органів публічного управління та адміністрування;
- зниження адміністративного навантаження на громадян і бізнес;
- розвиток кваліфікованої конкурентноспроможної на ринку праці робочої сили;
- підвищення якості та доступності надання електронних публічних послуг для громадян і бізнесу;
- підвищення ефективності роботи органів публічного управління та адміністрування;
- стимулювання інвестицій та інновацій;
- розвиток людського капіталу [20, с. 80-81].

Тож, зважаючи на великий масив досліджень, котрі визначають сутність е-послуг, їх особливості, розвиток, переваги, важливими є також і дослідження практик організації надання е-послуг в Україні.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Завдання статті полягає у дослідженні українського досвіду організації надання електронних послуг на державному та місцевому рівнях та аналізі проявів впливу війни на дану сферу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У дослідженні українського досвіду організації надання е-послуг важливо врахувати показники України у профільних індексах. Такими індексами є Індекс розвитку е-урядування та Індекс онлайн-послуг, котрі вимірюються ООН у звітах розвитку е-урядування (E-Government Survey) [23]. Індекс розвитку е-урядування – це середнє зважене нормалізованих балів за трьома вимірами е-урядування: обсяг і якість онлайн-послуг або Індекс онлайн-послуг (Online Service Index); стан розвитку телекомунікаційної інфраструктури або Індекс телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index); Індекс людського капіталу (Human Capital Index) [23]. Індекс онлайн-послуг є кількісним інструментом, призначеним для надання даних про онлайн послуги у 193 державах-членах ООН. Він передбачає стандартизацію і нормалізацію шляхом класифікації питань для оцінювання 5 окремих тематичних областей: інституційна основа; надання послуг; надання контенту; технології; електронна участь [23, с. 191].



Відповідно до звіту 2022 року, Україна посідає 46 місце зі 193 (0,8029 бала) [24] в Індексі розвитку е-урядування. Порівнюючи із попереднім дослідженням 2020 року прослідковується прогрес, адже попередньо наша держава посідала 69 місце (0,7119 бала) [24]. Окрім цього, позитивна динаміка була присутньою і протягом більш ранніх досліджень, що наглядно відображено на Рис. 1.

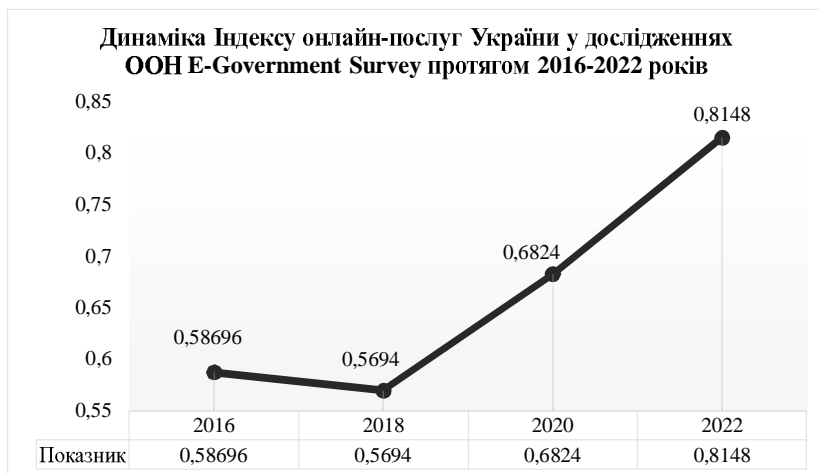


**Рис. 1.** Динаміка Індексу розвитку електронного урядування України у дослідженнях ООН E-Government Survey протягом 2016-2022 років.  
*Джерело: систематизовано автором на підставі [24].*

У Індексі онлайн-послуг у 2022 році Україна посіла 34 місце зі 193 (0,8148 бала) [25]. У 2020 році цей показник був 72 місце або 0,7119 бала [25]. Тобто, аналогічно до показників Індексу розвитку електронного урядування, позиції нашої держави також демонстрували позитивну динаміку. Хоча, у дослідженні 2018 року спостерігався незначний спад, який можливо пояснити не загальним погіршенням стану надання електронних послуг в Україні, а якіснішими результатами інших держав, адже цей індекс є порівняльним інструментом. Динаміка показників Індексу онлайн-послуг України наглядно відображена на Рис. 2.

Систематизуючи вищезазначене, можна відмітити різке зростання показників України в обох індексах після 2018 року. Цей факт

можна пояснити впровадженням багатьох рішень та змін у сферах електронного урядування в цілому та надання електронних послуг зокрема.



**Рис. 2.** Динаміка Індексу онлайн-послуг України у дослідженнях ООН E-Government Survey протягом 2016-2022 років.  
*Джерело: систематизовано автором на підставі [24].*

Перейдемо до дослідження організації надання електронних послуг в Україні, яке слід розпочати з аналізу нормативно-правового регулювання, адже нормальне функціонування всієї системи неможливе без його нормування з боку держави. Одразу можна відзначити той факт, що перелік нормативно-правових актів, якими регулюється організація надання електронних послуг в цілому та окремі послуги є досить об'ємним. Ці акти можуть як безпосередньо, так і опосередковано стосуватися досліджуваної сфери, регулюючи важливі складові системи. Тож, було відібрано найбільш важливі на думку авторів закони та підзаконні акти. Їх в хронологічному порядку розміщено та охарактеризовано у Таблиці 1.

Наступним кроком у дослідженні є аналіз інституційного забезпечення надання електронних послуг в Україні. Профільними державними органами по відношенню до сфери електронних послуг

виступає Міністерство цифрової трансформації, а також має вплив на неї Міжгалузєва рада з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації.

У Постанові Кабінету Міністрів України «Питання Міністерства цифрової трансформації» від 18 вересня 2019 року зазначається, що Міністерство цифрової трансформації є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України [30].

Таблиця 1

### Основні українські закони та підзаконні акти у сфері організації надання електронних послуг

Назва НПА	Зміст НПА
Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» (1994)	Цей Закон регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах [25]. Визначаються основні поняття сфери; суб'єкти відносин; процедури та процеси; повноваження органів державної влади.
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003)	Встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів [26]. Визначає основні поняття, положення у сфері електронного документообігу.
Закон України «Про електронні довірчі послуги» (2017)	Визначає правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг, у тому числі транскордонних, права та обов'язки суб'єктів правових відносин у сфері, порядок здійснення державного нагляду за дотриманням вимог законодавства у сфері, а також правові та організаційні засади здійснення електронної ідентифікації [27].

Постанова Кабінету Міністрів України «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» (2019)	Постанова затверджує Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Це Положення визначає мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія), зміст розміщеної на ньому інформації та порядок її внесення, порядок ведення Реєстру адміністративних послуг, а також інші питання щодо функціонування Порталу Дія [28].
Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» (2021)	Цей Закон визначає засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг [21]. Визначається поняття електронних послуг, інші важливі поняття зі сфери, процедуру надання, державну політику тощо. Тобто, є одним із основоположних для надання електронних послуг та якісного врегулювання цієї сфери.

У сфері його діяльності знаходиться електронне урядування та електронні послуги. Та ж Постанова визначає таку діяльність Міністерства щодо питань організації надання електронних послуг в Україні:

- розробка пропозицій щодо визначення основних напрямів розвитку системи надання електронних та адміністративних послуг, здійснення заходів з її реформування;
- координування діяльності органів, що утворили центри надання адміністративних послуг, з питань підвищення рівня якості надання електронних та адміністративних послуг;
- здійснення моніторингу якості надання електронних та адміністративних послуг;
- здійснення визначені законом повноваження у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації [30].

Окремо слід відмітити, що у складі Міністерства існує підрозділ, діяльність якого спрямована саме на організацію надання елек-

тронних послуг – Директорат розвитку електронних послуг. На нього покладено такі завдання:

- розроблення документів державної політики та проектів актів законодавства, що забезпечують модернізацію та ефективне функціонування державної політики у сферах розвитку електронних послуг на єдиному вебпорталі та в мобільному застосунку єдиного вебпорталу, а також впровадження, підтримка та моніторинг якості надання електронних послуг.

- надання пропозицій з питань формування та реалізації державної політики у сфері розвитку електронних послуг, вироблення альтернативних варіантів розв'язання виявлених проблем.

- оцінювання результатів реалізації державної політики у сферах розвитку електронних послуг на єдиному вебпорталі та в мобільному застосунку єдиного вебпорталу, а також впровадження, підтримка та моніторинг якості надання електронних послуг, розроблення пропозицій щодо її впровадження або коригування.

- забезпечення фінансово-економічних розрахунків ресурсів, необхідних для реалізації державної політики у сфері розвитку електронних послуг [31].

Слід зазначити, що у складі Міністерства цифрової трансформації саме Директорат розвитку електронних послуг є підрозділом, який безпосередньо опікується питаннями розвитку та забезпечення функціонування системи надання електронних послуг в Україні. Але, так само, до цих процесів долучаються й інші підрозділи Міністерства у межах власних завдань та напрямів діяльності.

Міжгалузева рада з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації – це тимчасовий консультативно-дорадчий орган Кабінету Міністрів України, який утворений для вивчення проблемних питань з реалізації державної політики у сферах цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації [32]. Зважаючи на це, можна стверджувати, що основною діяльністю Ради є консультування та координування різних відомств у питаннях цифровізації та електронного урядування. Орган проводить аналіз

поточної стану у сферах цифровізації та електронного урядування, розробляє і надає рекомендації щодо державної політики, координує діяльність органів виконавчої влади.

Перед розглядом інструментів для надання електронних послуг в Україні слід зазначити, що в українській практиці вони представлені на трьох рівнях: загальнодержавний, портали державних органів галузевого спрямування, місцеві портали для надання електронних послуг.

На загальнодержавному рівні основним порталом є Єдиний державного вебпортал електронних послуг (Портал Дія) – [diia.gov.ua](http://diia.gov.ua). Відповідно до Положення про Міністерство цифрової трансформації України, забезпечує функціонування цього порталу Міністерство цифрової трансформації [29]. До розробки порталу були залучені державні органи, міжнародні організації, приватні організації, банківські установи.

Для входу доступні декілька способів авторизації: 1) вхід через систему Національного банку України BankID; 2) вхід через мобільний застосунок з використанням кваліфікованого електронного підпису Дія.Підпис; 3) вхід за допомогою файлового чи апаратного ключа.

Портал надає можливість громадянам та представникам бізнесу отримати електронні послуги з різних життєвих ситуацій. Для громадян містяться розділи: «Робота, Пенсії, пільги та допомога, Сім'я, Ліцензії та дозволи, Безпека та правопорядок, Транспорт, Земля, будівництво, нерухомість, Довідки та витяги, Навколишнє середовище, Здоров'я, Документи та громадянство, Підприємництво [33]. Для бізнесу: «Робота, Транспорт, Витяги та довідки, Ліцензії та дозволи, Медицина та фармацевтика, Земля, будівництво, нерухомість, Дія.City, Створення бізнесу [33]. Розміщується також новинні статті, важлива інформація щодо Порталу та діяльності Міністерства цифрової трансформації загалом, відповіді на поширені питання щодо користування інструментом.

Наявний та функціонує мобільний застосунок Дія, який призначений для користування цифровими документами (паспорт громадянина України у вигляді ID-картки, біометричний закордонний паспорт, картка платника податків (РНОКПП),

водійське посвідчення, студентський квиток та інші); отримання електронних послуг та, як вже зазначалося вище, може бути використаний для авторизації на Порталі Дія.

Інструментом надання електронних послуг для бізнесу є також і портал Дія.Бізнес. Основними послугами на платформі є послуги інформаційного характеру для діючих та майбутніх підприємців. Додатково наявні й інші електронні послуги, такі як реєстрація на консультації, використання онлайн-виставок тощо. Портал Дія. Бізнес доповнює Портал Дія та мобільний застосунок Дія в напрямі електронних послуг для бізнесу. Використовуючи його, представники бізнесу мають доступ до:

- довідника для підприємця;
- 150+ бізнес-ідей;
- шаблонів необхідних юридичних документів для відкриття бізнесу;
- кейсів українських підприємців;
- актуальних новин;
- безкоштовних онлайн- та офлайн-консультацій;
- Національної онлайн-школи для підприємців;
- виставок в онлайн-форматі;
- віртуального центра Дія.Бізнес;
- експортного напрямку Дія.Бізнес;
- маркетплейса фінансових можливостей для бізнесу;
- аналітики стану українського бізнесу;
- платформи для залучення імпаکت-інвестування та інші ініціатив [34].

Прикладом галузевого порталу державного органу є Портал електронних послуг Пенсійного фонду України – [portal.pfu.gov.ua](http://portal.pfu.gov.ua). Електронні послуги від Пенсійного фонду на порталі доступні після авторизації користувача. Є 5 способів зробити це:

- 1) скористатися кваліфікованим електронним підписом;
- 2) скористатися токеном (захищеним носієм) з кваліфікованим електронним підписом, за допомогою Дія.Підпис;
- 3) через систему ідентифікації ID.GOV.UA;
- 4) використати електронне пенсійне посвідчення;
- 5) здійснити вхід через логін та пароль користувача.

Дещо незвичною видається відсутність входу за допомогою системи BankID, адже банківськими послугами переважна користуються більшість громадян, а такий спосіб підтвердження особи є надійним та зручним. Доступні розділи електронних послуг для пенсіонерів, застрахованих осіб, суб'єктів пенсійного страхування, управителів, об'єднань та виконавців комунальних послуг, а також для центрів надання соціальних послуг. Розміщується загальна інформація про органи Пенсійного фонду, надається можливість для верифікації документів зі сфери діяльності. Надано форму для зворотного зв'язку щодо якості офлайн-обслуговування у територіальних підрозділах, що є важливим для оцінювання роботи органів з боку відвідувачів.

Прикладом місцевого порталу для отримання електронних послуг є спеціалізований вебпортал надання електронних послуг м. Києва – [my.kyivcity.gov.ua](http://my.kyivcity.gov.ua). Він забезпечує єдину точку доступу до інформаційно-довідкових ресурсів для отримання повної інформації по електронним послугам Києва, які реалізують технології віддаленого обслуговування населення через «особистий кабінет» [35]. Отримання послуг доступне після авторизації користувача. Це можна здійснити такими способами: з використанням номеру мобільного телефона та пароля; реєстрації через обліковий запис Google; соцмережі (Facebook, LinkedIn); використання кваліфікованого електронного підпису; системи BankID; системи MobileID від телекомунікаційної компанії Київстар. Отримання деяких послуг можливе лише після підтвердження особи з використанням кваліфікованого електронного підпису, що обумовлено нижчою надійністю деяких способів авторизації. Електронні послуги розділені за такими категоріями: Транспортні послуги, Послуги для сім'ї, Реєстраційні послуги, Послуги Київської міської ради, Соціальний захист, Пам'ятки архітектури, Послуги оплати за міські послуги, Реєстр тварин, Електронна демократія, Послуги МВС, Культура, спорт та дозвілля. Опублікована контактна інформація, інформаційні статті та статті щодо допомоги у користуванні ресурсом.

Війна, загрози та виклики, які вона несе, стали важким випробуванням на стійкість у багатьох сферах життя суспільства



та держави. Не минуло це й організацію надання електронних послуг в Україні. Характеризуючи вплив війни на дану сферу, можна відміти те, що на практиці він проявляється у двох основних групах проявів, які й будуть детальніше розглянуті далі:

1) запровадження обмежень доступу або взагалі повне закриття доступу до державних реєстрів, сайтів органів державної влади;

2) створення нових послуг для громадян та бізнесу – відповідей на нові потреби суспільства, обумовлених повномасштабним вторгненням рф.

Щодо першої групи проявів слід відзначити, що 24 лютого 2022 року з початком повномасштабного вторгнення було обмежено роботу багатьох українських реєстрів. Це було здійснено з метою запобігання викраденню або зміні даних з реєстру під час хакерських атак з боку рф. Як зазначив керівник Офісу протидії рейдерству Міністерства юстиції України Віктор Дубовик, з перших годин повномасштабного вторгнення здійснювалася атака на два державних реєстри – Державний реєстр речових прав на нерухоме майно і Державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань [36]. Для захисту даних у цих реєстрах було прийнято рішення їх закрити. Окрім цього було призупинено функціонування й інших реєстрів, наприклад: Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; Державного земельного кадастру; Єдиного державного реєстру судових рішень та інших. Відповідно, дані обмеження відобразилися на можливості отримання громадянами та бізнесом електронних послуг, які пов'язані із використанням даних з цих ресурсів. Зі стабілізацією ситуації, покращенням захисту проти кіберзагроз відбувалося поступове відкриття реєстрів. На сьогодні, переважна більшість з попередньо закритих реєстрів вже є повністю або частково відкритими, проте в разі загрози їх функціонування може бути знову призупинене.

Друга група проявів включає в себе низку нових електронних послуг, поява яких була обумовлена змінами у суспільному житті унаслідок війни. Зокрема, в умовах вимушеного переміщення великої кількості населення з тимчасово окупованих територій чи територій ведення бойових дій гостро постало питання цифровізації

послуг для цієї категорії громадян – внутрішньо переміщених осіб (ВПО). До таких послуг можна віднести відображення довідки ВПО у мобільному застосунку Дія, можливість зміни адреси фактичного місця проживання осіб з таким статусом, скасування статусу ВПО, подання заявок на отримання допомоги, кредитів на придбання житла для ВПО.

Внаслідок бойових дій руйнувань зазнала велика кількість будівель, в тому числі і житлового призначення. Власники зруйнованого чи пошкодженого житла мають змогу отримати компенсацію від держави на відновлення нерухомості чи придбання нової. Але важливим кроком для цього є фіксація пошкоджень та повідомлення. Саме з метою цифровізації процесу подання заяви на компенсацію за пошкоджене чи зруйноване житло і була реалізована послуга Пошкоджене майно, за допомогою якої можна зафіксувати пошкодження та звернутися із заявою.

Ще одним викликом унаслідок війни, який обумовив розробку нових електронних послуг, стала масова втрата українцями своїх робочих місць. Відповіддю на це став запуск можливості подання заяв на отримання грантів для різних категорій осіб та різних сфер діяльності. Це гранти: на власну справу, на сад, на теплицю, на переробне підприємство, гранти для ветеранів та членів їх сімей. Дані послуги об'єднані у створений для них розділ «Робота на Порталі Дія».

**Висновки.** Було проведено дослідження українського досвіду організації надання електронних послуг державними органами та органами місцевого самоврядування. Аналіз включав вивчення основного нормативно-правового забезпечення сфери, профільних органів публічного управління та адміністрування, практичних рішень стосовно інструментів для надання електронних послуг громадянам та бізнесу.

Під час дослідження проявів впливу війни на сферу надання електронних послуг в Україні було встановлено, що ці прояви можна розділити на дві групи: 1) заходи з обмеження функціонування державних електронних ресурсів (реєстрів, вебсайтів); 2) розробка та запуск нових електронних послуг для різних категорій споживачів як відповідь на обумовлені війною суспільні виклики. З кожної

групи було розглянуто приклади таких рішень.

На основі проведеного нами дослідження можна виокремити такі практичні рекомендації щодо удосконалення практики організації надання електронних послуг в Україні:

1. Перенесення електронних послуг з великої кількості різних вебпорталів на Портал Дія – велика кількість порталів для надання електронних послуг різними державними органами та органами місцевого самоврядування не сприяє простоті та зрозумілості процесу отримання послуг для користувача. Найбільш оптимальним рішенням було б розмістити електронні послуги державних органів та органів місцевого самоврядування на Порталі Дія. Альтернативою є також перенесення послуг державних органів у Дію і розміщення там посилань на місцеві портали. Це дозволить користувачам отримувати майже усі електронні послуги від держави та місцевого самоврядування в одному місці.

2. Уніфікація способів авторизації особи на різних порталах – дане рішення дозволить зменшити загальну кількість способів входу, адже велика їх кількість, яка до того ж відрізняється на різних порталах, може ускладнити отримання електронних послуг недосвідченими користувачами. Також це дозволить відмовитись від додаткових процедур ідентифікації особи в разі входу з використанням менш надійних способів, наприклад, соціальних мереж.

3. Використання новітніх технологій, зокрема, штучного інтелекту – розвиток надання електронних послуг не зупиняється і новітні технології у цій системі можуть зробити її більш гнучкою, доступною для громадян та бізнесу у будь-який зручний час. Наприклад, технології штучного інтелекту у формі чат-ботів можна використовувати для консультування користувачів щодо отримання послуг, відповідей на їх питання, загального інформування тощо. У цьому напрямі пріоритетним також є налагодження співпраці з державами, неурядовими та приватними організаціями, які є провідними у цих сферах.

4. Забезпечити належне захищене середовище для організації і надання електронних державних послуг, яке буде стійким до зовнішніх втручань і надійно захищатиме персональні дані користувачів.



зокрема розкрито зміни у методології визначення Індексу онлайн послуг у Звіті за 2022 рік. Викремлено основні складові цього індексу та зроблено порівняльний аналіз індексу онлайн послуг та індексу розвитку е-урядування України за період з 2016 по 2022 роки. Зазначено основні нормативно-правові акти, які регулюють розвиток електронних послуг в Україні. Розкрито особливості розвитку е-послуг та переваги від їх впровадження. Зокрема, проаналізовано організацію та інституційне забезпечення е-послуг в Україні, розглянуто діяльність профільних органів державної влади та місцевого самоврядування з надання е-послуг. Особлива увага приділена розгляду українських практик надання е-послуг та впливу війни на процеси організації надання е-послуг. Надано пропозиції щодо подальшого дослідження е-послуг в умовах війни задля задоволення потреб громадян і бізнесу.

**Ключові слова:** електронне урядування, електронні послуги, Індекс онлайн послуг (OSI), Індекс розвитку е-урядування, цифровізація, ІКТ, Дія, Міністерство цифрової трансформації України, е-послуги в умовах війни.

**Received: 22.03.23**

## References

1. 63% ukrainsiv korystuiutsia derzhavnymy elektronnyu posluhamy. Chyslo korystuvachiv zrostaie tretii rik pospil [63% of Ukrainians use state electronic services. The number of users is growing for the third year in a row]. [www.kiis.com.ua](https://www.kiis.com.ua) Retrieved from <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1184&page=4> [in Ukrainian].
2. Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2014). *Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. Washington, DC: Norton & Company Limited. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/2014-07087-000> [in English].
3. Weill, P. & Woerner, S.L. (2015). Thriving in an Increasingly Digital Ecosystem. *MIT Sloan Management Review*, 56(4), 27-34. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/285602209\\_Thriving\\_in\\_an\\_Increasingly\\_Digital\\_Ecosystem](https://www.researchgate.net/publication/285602209_Thriving_in_an_Increasingly_Digital_Ecosystem) [in English].

4. Lusch, R.F. & Vargo, S.L. (2014). *Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities*. Cambridge: Cambridge University Press. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/285517002\\_Service-dominant\\_logic\\_Premises\\_perspectives\\_possibilities](https://www.researchgate.net/publication/285517002_Service-dominant_logic_Premises_perspectives_possibilities) [in English].
5. Gummesson, E. (2016). From relationship marketing to total relationship marketing and beyond. *Journal of Services Marketing*, 31(6), 16-19. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSM-11-2016-0398/full/html> [in English].
6. Norman, D.A. (2013). *The Design of Everyday Things*. NY: Basic Books [in English].
7. Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. Burlington, MA: Morgan Kaufmann Publishers [in English].
8. Dawes, S.S. (2008). The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance. *Public Administration Review*, 68, 86-102. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/227608705\\_The\\_Evolution\\_and\\_Continuing\\_Challenges\\_of\\_E-Governance](https://www.researchgate.net/publication/227608705_The_Evolution_and_Continuing_Challenges_of_E-Governance) [in English].
9. Mergel, I. & Bretschneider, S.I. (2013). A Three-Stage Adoption Process for Social Media Use in Government. *Public Administration Review*, 73(3), 390-400. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.12021> [in English].
10. Welch, E.W. & Feeney, M.K. (2014). Technology in government: How organizational culture mediates information and communication technology outcomes. *Government Information Quarterly*, 31(4), 506-512. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.006> [in English].
11. Meijer, A. & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237-245. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.006> [in English].
12. Charalabidis, Y., Koussouris, S. & Askounis, D. (2009). Building e-government service portals for local administrations: a cookbook approach. *International Journal of Innovation and Regional Development*, 1(3), 255-275. DOI: <https://doi.org/10.1504/ijird.2009.021846> [in English].
13. Lazer, D. et al (2014). The Parable of Google Flu: Traps in Big Data Analysis. *Science*, 343, 1203-1205. Retrieved from <https://gking.harvard.edu/files/gking/files/0314policyforumff.pdf> [in English].
14. Norris, D.F. & Moon, M.J. (2005). Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?. *Public Administration Review*, 65(1), 64-75. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00431.x> [in English].
15. Nissenbaum, H. (2009). *Privacy in Context: Technology, Policy, and the Integrity of Social Life*. Redwood City, CA: Stanford University Press. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/41024630\\_Privacy\\_in\\_Context\\_](https://www.researchgate.net/publication/41024630_Privacy_in_Context_)

Technology\_Policy\_and\_the\_Integrity\_of\_Social\_Life [in English].

16. Zuiderwijk, A., Janssen, M. & Dwivedi Y.K. (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*, 32(4), 429-440. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.005> [in English].

17. Chukut, S.A., Drahomyretska, N.M. & Mykhailutsa, M.I. (2020). Stanovlennia suchasnoi ukrainskoi naukovoï dumky shchodo istorii rozvytku vitchyznianoho elektronnoho uriaduvannia: mizhhaluzevyi aspect [Formation of modern Ukrainian scientific opinion regarding the history of the development of domestic e-government: an interdisciplinary aspect]. *Storinky istorii – Pages of history*, 51, 218-233. DOI: <https://doi.org/10.20535/2307-5244.51.2020.220187> [in Ukrainian].

18. Tyshchenkova, I.O. (2017). *Elektronni posluhy u diïalnosti publichnoi administratsii Ukrainy [Electronic services in the activity of the public administration of Ukraine]*. Dnipro: Lira LTD. Retrieved from [https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/935/1/Monohrafiya\\_Tyshchenkova%20I.O.pdf](https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/935/1/Monohrafiya_Tyshchenkova%20I.O.pdf) [in Ukrainian].

19. Lindgren, I. et al. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1830385X?via%3Dihub> [in English].

20. Chukut, S.A., Zahvoiska, O.V. & Tsybalyenko, Ya. Yu. (2022). *Osnovy elektronnoho uriaduvannia [Basics of electronic governance]*. Kyiv: KPI im. Ihoria Sikorskoho [in Ukrainian].

21. Shcho take elektronna posluha? [What is an electronic service?]. [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua) Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannya-po-eposlugam/sho-take-elektronna-posluga> [in Ukrainian].

22. Zakon Ukrainy Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh vid 15.07.2021 r. №1689-IX [Law of Ukraine On the peculiarities of the provision of public (electronic public) services dated July 15, 2021 №1689-IX]. [zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua) Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20> [in Ukrainian].

23. E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. [desapublications.un.org](http://desapublications.un.org) Retrieved from <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf> [in English].

24. Ukraine. UN E-Government Knowledgebase. [publicadministration.un.org](http://publicadministration.un.org) Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine> [in English].

25. Country Data. UNE-Government Knowledgebase. *publicadministration.un.org* Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center> [in English].

26. Zakon Ukrainy Pro zakhyst informatsii v informatsiino-telekomunikatsiinykh systemakh vid 05.07.1994 r. №80/94-VR [Law of Ukraine On the protection of information in information and telecommunication systems dated July 5, 1994 №80/94-VR]. *zakon.rada.gov.ua* Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-vr> [in Ukrainian].

27. Zakon Ukrainy Pro elektronni dokumenty ta elektronnyi dokumentoobih vid 22.05.2003 r. №851-IV [On electronic documents and electronic document circulation: Law of Ukraine dated May 22, 2003 №851-IV]. *zakon.rada.gov.ua* Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> [in Ukrainian].

28. Zakon Ukrainy Pro elektronni dovirchi posluhy vid 05.10.2017 r. №2155-VIII [Law of Ukraine On electronic trust services dated October 5, 2017 №2155-VIII]. *zakon.rada.gov.ua* Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> [in Ukrainian].

29. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy «Pytannia Yedynoho derzhavnoho veb-portalu elektronnykh posluh ta Yedynoho derzhavnoho portalu administratyvnykh posluh» vid 04.12.2019 r. №1137 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine «Issue of the Unified state web portal of electronic services and the Unified state portal of administrative services» dated December 4, 2019 №1137]. *zakon.rada.gov.ua* Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-p> [in Ukrainian].

30. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy «Pytannia Ministerstva tsyfrovoi transformatsii» vid 18.09.2019 r. №856 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine «Issues of the Ministry of Digital Transformation» dated September 18, 2019 №856]. *zakon.rada.gov.ua* Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-p> [in Ukrainian].

31. Nakaz Ministerstva tsyfrovoi transformatsii Ukrainy «Polozhennia pro Dyrektorat rozvytku elektronnykh posluh» vid 26.07.2022 r. №165/K [Order of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine «Regulations on the Directorate for the Development of Electronic Services» dated July 26, 2022 №165/K]. *thedigital.gov.ua* Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/ministry> [in Ukrainian].

32. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro utvorennia Mizhhaluzevoi rady z pytan tsyfrovoho rozvytku, tsyfrovyykh transformatsii i tsyfrovizatsii vid 08.07.2020 r. №595 [Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine On the formation of the Inter-branch Council on issues of digital development, digital transformations and digitalization dated July 8, 2020 №595]. *zakon.rada.gov.ua* Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-2020-p> [in Ukrainian].



33. Diia – Derzhavni posluhy onlain [Diia - State services online]. *diia.gov.ua* Retrieved from <https://diia.gov.ua/> [in Ukrainian].

34. Natsionalnyi proiekt Diia.Biznes [National project Diia.Business]. *business.diia.gov.ua* Retrieved from <https://business.diia.gov.ua/about-project> [in Ukrainian].

35. Elektronni posluhy. Veb-portal nadannia elektronnykh posluh [Electronic services. Web portal for the provision of electronic services]. *my.kyivcity.gov.ua* Retrieved from <https://my.kyivcity.gov.ua/> [in Ukrainian].

36. Viktor Dubovyk: Sproby voroha otrymaty dostup do ukrainskykh derzhreestriv na pochatku povnomasshtabnoi viiny vyivavylis nedoluhymy [Viktor Dubovyk: The enemy's attempts to gain access to Ukrainian state registers at the beginning of a full-scale war turned out to be unsuccessful]. *minjust.gov.ua* Retrieved from <https://minjust.gov.ua/news/ministry/viktor-dubovik-sprobi-voroga-otrimati-dostup-do-ukrainskih-derjreestriv-na-pochatku-povnomasshtabnoi-viyni-viyavilis-nedolugimi> [in Ukrainian].

### **Відомості про авторів / Information about the Authors**

**Чукут Світлана Анатоліївна:** Національний технічний університет України, «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»: проспект Берестейський, 37, м. Київ, 03056, Україна.

**Svitlana Chukut:** National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute»: 37 avenue Beresteskyi, Kyiv, 03056, Ukraine.

**ORCID.ORG./ 0000-0001-9829-0218**

**E-mail: svchukut@gmail.com**

**Карпенко Євген:** Національний технічний університет України, «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»: проспект Перемоги, 37, м. Київ, 03056, Україна.

**Yevgeny Karpenko:** National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute»: 37 avenue Beresteskyi, Kyiv, 03056, Ukraine.

**ORCID.ORG./ 0009-0005-8283-0482**