

ТИЩЕНКОВА І. О.,кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри адміністративно-
правових дисциплін та публічного
управління(Дніпровський державний університет
внутрішніх справ)

УДК 342.95

DOI <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2025.3.2.8>**ЕФЕКТИВНІСТЬ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ**

У статті досліджується сучасний стан та ефективність електронного урядування в Україні в контексті цифрової трансформації державного управління, оцінюється його ефективність та вплив на суспільство і державне управління. Проаналізовано основні досягнення та проблеми, а також запропоновано шляхи вдосконалення системи електронних послуг на підставі аналізу європейського досвіду. Розкрито ключові складові е-урядування: електронні послуги, електронна демократія, електронне управління та електронна участь громадян. З'ясовано, що основні показники ефективності електронного урядування включають швидкість надання послуг, доступність, зручність, прозорість, безпеку інформації.

Наведено дані про поступ України у світових рейтингах цифровізації, зокрема підвищення позицій у рейтингах EGDI, Online Services Index та E-Participation Index. Проаналізовано досягнення цифрової платформи «Дія», динаміку зростання користувачів та фінансування е-урядування. Узагальнено ефективність електронного урядування в Україні в таблиці, в якій відображена динаміка розвитку електронного урядування в Україні за 5 років. Визначено основні виклики – цифрову нерівність, потребу у вдосконаленні кібербезпеки, інфраструктури та правового регулювання.

Здійснено порівняння ефективних моделей електронного урядування в Україні та європейських державах (Естонії, Фінляндії, Німеччині та ЄС в цілому) за визначеними критеріями: інтегровані цифрові платформи; цифрова ідентифікація; залучення громадян; відкриті дані та прозорість; кібербезпека та захист персональних даних; інфраструктура та доступність; цифрова освіта та підвищення кваліфікації.

Прогрес України у напрямку розвитку електронного урядування оцінений, як достатній, особливо завдяки запровадженню платформи «Дія» і цифровій ідентифікації. Запропоновано шляхи удосконалення електронного урядування в Україні: інтеграція державних реєстрів, адаптація стандартів eIDAS і GDPR, розвиток платформ електронної демократії, розширення доступу в сільській місцевості, підвищення цифрової грамотності. Зроблено висновок, що ефективне е-урядування є ключовим чинником посилення довіри громадян, прозорості влади та євроінтеграційного поступу України.

Ключові слова: електронне урядування, е-урядування, ефективність, цифровізація, прозорість, цифрова інфраструктура, публічні послуги.

Tyschenkova I. O. The effectiveness of e-government in Ukraine

The article examines the current state and effectiveness of e-government in Ukraine in the context of the digital transformation of public administration,



assesses its effectiveness and impact on society and public administration. The main achievements and problems are analyzed, and ways to improve the system of electronic services are proposed based on an analysis of European experience. The key components of e-government are revealed: e-services, e-democracy, e-government and e-participation of citizens. It is found that the main indicators of e-government effectiveness include the speed of service provision, accessibility, convenience, transparency, information security.

Data are provided on Ukraine's progress in global digitalization rankings, in particular, increasing positions in the EGDI, Online Services Index and E-Participation Index rankings. The achievements of the digital platform "Diya", the dynamics of user growth and e-government financing are analyzed. The effectiveness of e-government in Ukraine is summarized in a table that reflects the dynamics of e-government development in Ukraine over 5 years. The main challenges are identified – digital inequality, the need to improve cybersecurity, infrastructure and legal regulation.

A comparison of effective models of e-government in Ukraine and European countries (Estonia, Finland, Germany and the EU as a whole) was carried out according to the following criteria: integrated digital platforms; digital identification; citizen engagement; open data and transparency; cybersecurity and personal data protection; infrastructure and accessibility; digital education and advanced training.

Ukraine's progress in the development of e-government is assessed as sufficient, especially thanks to the introduction of the "Diya" platform and digital identification. Ways to improve e-government in Ukraine are proposed: integration of state registers, adaptation of eIDAS and GDPR standards, development of e-democracy platforms, expansion of access in rural areas, improvement of digital literacy. It is concluded that effective e-governance is a key factor in strengthening citizens' trust, government transparency, and Ukraine's European integration progress.

Key words: *e-government, digitalization, transparency, digital infrastructure, public services.*

Вступ. В умовах стрімкої цифрової трансформації державних інститутів в Україні, дослідження ефективності електронного урядування набуває особливої актуальності. Україна активно впроваджує сучасні інформаційно-комунікаційні технології для підвищення якості, доступності та прозорості державних послуг. Оцінка ефективності цих процесів є необхідною для визначення ступеня досягнення поставлених цілей, виявлення проблемних зон та подальшого вдосконалення цифрової інфраструктури.

Крім того, зростаючі очікування громадян щодо швидких і зручних електронних сервісів зумовлюють необхідність системного аналізу їх роботи. Подібні дослідження сприяють підвищенню рівня довіри населення до державних інституцій, зменшенню корупційних ризиків і розвитку демократичних механізмів участі.

Враховуючи існуючі виклики цифрової нерівності, особливо у сільських регіонах, а також прагнення України до гармонізації із стандартами Європейського Союзу, аналіз ефективності електронного урядування має стратегічне значення. Він допомагає раціонально розподіляти державні ресурси, спрямовуючи їх на найбільш пріоритетні та результативні проекти, що в свою чергу підвищує конкурентоспроможність країни на міжнародній арені.

Таким чином, проведення комплексного дослідження ефективності електронного урядування є ключовим фактором у забезпеченні успішної цифрової трансформації України та сталого розвитку її суспільно-економічної системи.

Стан дослідження проблеми. Вже десятиліття Україна перебуває на шляху становлення електронного урядування в державі, тому і наукові дослідження, присвячені дослідженню цього явища тривають не перший рік. Варто відзначити сучасних науковців, які зробили внесок у розбудову теоретичної складової електронного урядування в Україні:



Александрова М.В., Загвойська О.В., Куспльак І.С., Мохова Ю.Л., Політанський В.С., Соловйова О.М., Тищенко І.О., Цимбаленко Я.Ю., Чукут С.А., Юсіфбейлі Р.Р. та інші.

В умовах діджиталізації суспільства електронне урядування стає ключовим інструментом реформування публічного сектору. Оцінка його ефективності дозволяє визначити рівень досягнення поставлених цілей, а також виявити слабкі місця, які потребують удосконалення. Саме це відокремлює дане дослідження з поміж інших наукових доробків та обумовлює його актуальність для України.

Постановка завдання. Мета дослідження полягає у проведенні аналізу ефективності електронного урядування в Україні для пошуку перспективних шляхів його удосконалення з урахуванням зарубіжного досвіду. Завданнями, які були виконані в процесі дослідження, є: оцінка стану електронного урядування в Україні в процесі державотворення та на шляху до євроінтеграції в порівнянні з іншими зарубіжними державами; аналіз ефективності застосування інструментів електронного урядування в Україні; визначення подальших шляхів удосконалення електронного урядування в Україні.

Результати дослідження. Електронне урядування (е-урядування) – це застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у діяльності органів державної влади з метою підвищення якості послуг, забезпечення прозорості, доступності та ефективності управління. Для України впровадження е-урядування є одним із пріоритетних напрямів цифрової трансформації держави, що сприяє покращенню взаємодії між громадянами, бізнесом та державою.

Електронне урядування базується на таких компонентах: електронні послуги (e-services); електронна демократія (e-democracy); електронне управління (e-management); електронна участь громадян (e-participation).

Основні показники ефективності включають швидкість надання послуг, доступність, зручність, прозорість, безпеку інформації. У 2024 році Україна піднялася з 46-го (у 2022 році) на 30-те місце у світі, досягнувши індексу 0,8841 за рейтингом E-Government Development Index (EGDI) [1]. У 2024 році за рейтингом Online services Index Україна піднялася на п'яте місце у світі за рівнем розвитку цифрових державних послуг [2]. Також серед досягнень – у 2024 році Україна вперше очолила рейтинг електронної участі (E-Participation Index, EPART), піднявшись на 56 позицій порівняно з 2022 роком [3].

Варто відмітити ефективність запровадження онлайн-сервісу для отримання державних послуг, зберігання електронних документів та взаємодії з органами влади в Україні «Дія». Станом на жовтень 2024 року кількість зареєстрованих користувачів складала понад 21 млн осіб, кількість доступних документів – 24 документи, кількість сервісів – понад 30 цифрових послуг, тощо [4].

Також можна відстежити динаміку виділення коштів із держбюджету, які витрачаються на електронне урядування. На 2024 рік у бюджеті заклали 606,7 млн гривень на електронне урядування (+85% порівняно з 2023 роком). У 2025 році заплановано виділити 951,5 млн грн на електронне урядування (+29,4%) [5].

Інтернет-інфраструктура також перебуває на стадії розвитку. На початок 2024 року в Україні налічувалося 29,64 млн інтернет-користувачів. Відтак рівень проникнення інтернету склав 79,2% населення; швидкість мобільного Інтернету: середня 24,83 Мбіт/с; швидкість фіксованого Інтернету: середня 73,68 Мбіт/с [6].

Зусилля держави з надання е-послуг були позитивно оцінені користувачами. За результатами опитування, ініційованого ПРООН та Мінцифрою, у 2024 році 84% (+5%) опитаних українців, які користувалися державними е-послугами, вважали свій досвід радше або дуже позитивним [7].

Узагальнюючи стан електронного урядування в Україні станом на початок 2025 року, можна стверджувати про позитивну динаміку стану електронного урядування в Україні в процесі державотворення та на шляху до євроінтеграції. Узагальнено ефективність електронного урядування в Україні ми представили в таблиці 1, в якій відображена динаміка за 5 років.



Таблиця 1

Показник	2020 рік	2025 рік	Зміни/Коментарі
Індекс розвитку е-урядування (EGDI)	~0.73 (приблизно 45–50 місце у світі)	~0.88 (30 місце у світі)	Значне покращення позицій у глобальному рейтингу
Рівень охоплення Інтернетом	~67% населення	~79% населення	Підвищення доступу, особливо в сільській місцевості
Кількість користувачів порталу «Дія»	близько 7 млн	понад 20 млн	Зростання у 3 рази, значне поширення цифрових послуг
Кількість електронних послуг	~15 послуг	понад 30 послуг	Подвоєння кількості цифрових послуг для громадян
Швидкість Інтернету (середня)	мобільний – 13 Мбіт/с; фіксований – 35 Мбіт/с	мобільний – 25 Мбіт/с; фіксований – 74 Мбіт/с	Значне покращення інфраструктури
Бюджет на розвиток е-урядування	близько 330 млн грн	понад 950 млн грн	Тричі збільшено фінансування, що стимулювало розвиток
Рівень задоволеності громадян	~65-70% позитивних відгуків	понад 80% позитивних відгуків	Підвищення якості послуг і довіри населення
Рівень цифрової грамотності	Помірний, особливо в регіонах	Значне покращення завдяки освітнім програмам	Активне навчання користувачів сприяло кращому сприйняттю е-урядування
Правова база	Закон «Про електронне урядування» прийнято в 2017, початковий етап впровадження	Нормативно-правова база розширена, включає стандарти кібербезпеки, захист персональних даних	Вдосконалено правове регулювання для надійності систем
Виклики	Нерівномірний доступ до ІКТ, корупція, низька довіра	Залишаються проблеми з доступом у віддалених районах, питання кібербезпеки	Покращення, але потреба у подальшій роботі

Отже, можемо спостерігати такі основні зміни та їхній вплив:

- значне підвищення індексу EGDI демонструє прогрес у трьох ключових компонентах: інфраструктура, онлайн-послуги та людські ресурси;
- розширення кількості та якості цифрових послуг завдяки платформі «Дія» зробило державні послуги доступнішими і зручнішими для громадян;
- інвестиції в інтернет-інфраструктуру дозволили значно покращити швидкість і якість доступу до мережі;
- покращення правового поля та підвищення рівня кібербезпеки сприяли більшій довірі населення;
- цифрова освіта допомогла подолати бар'єри для використання електронних сервісів.

З метою визначення рівня ефективності застосування інструментів електронного урядування в Україні вважаємо за необхідне порівняти ефективні моделі електронного урядування (е-урядування) в Україні та європейських державах. Для порівняння будемо розглядати досвід України та європейських держав за визначеними критеріями:

1. Інтегровані цифрові платформи. Для порівняння з Україною буде доречним естонський досвід. Естонія створила комплексну цифрову екосистему e-Estonia, де всі державні



послуги доступні через єдину платформу. Громадяни можуть отримувати послуги онлайн, підписувати документи цифровим підписом, сплачувати податки, реєструвати бізнес, голокувати. Платформа інтегрує численні реєстри, що взаємодіють в режимі реального часу [8].

В Україні створений портал «Дія» – головний цифровий державний сервіс, який об'єднує документи, послуги і ідентифікацію. В останні роки він значно розвинувся, але ще не має такої глибокої інтеграції як естонська система.

Відповідно, рекомендуємо для України продовжити подальшу інтеграцію державних реєстрів через API і хмарні сервіси, а також розробити єдиний цифровий ідентифікатор, сумісний із європейським eIDAS.

2. Цифрова ідентифікація (eID). Стандарт eIDAS (EU Regulation No 910/2014) – це регламент ЄС про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку ЄС. Він визначає правовий та технічний рамки для електронної ідентифікації та довірчих послуг, таких як електронний підпис, електронні печатки та інші. eIDAS забезпечує переносимість та взаєморозуміння між національними системами електронної ідентифікації та має на меті підвищити безпеку та довіру в електронних транзакціях на європейському рівні [9].

«Дія ID» в Україні – це українська цифрова ідентифікація, яка вже має міжнародне визнання в деяких сферах (наприклад, у Польщі). Однак немає повної інтеграції з eIDAS.

Отже, в найближчій перспективі існує необхідність офіційно адаптувати та сертифікувати «Дія ID» відповідно до eIDAS, а також запровадити механізми взаємного визнання цифрових ідентифікаторів України з державами ЄС.

3. Залучення громадян (e-Participation). Для порівняння з Україною варто наголосити на досвіді Фінляндії, в якій діє Open Ministry – платформа для громадських консультацій, де кожен може пропонувати ідеї, голосувати, брати участь у розробці законодавства [10]. Крім того, в Німеччині діє Digital Public Consultations – це регулярні відкриті обговорення та публічні консультації через цифрові платформи [11].

Водночас, в Україні наявні петиції на державному порталі та обмежені онлайн-опитування. Відповідно, пропонуємо запровадити в Україні комплексні платформи для громадських консультацій із відкритою статистикою, а також розглянути пілотні проекти з електронного голосування на місцевому рівні.

4. Відкриті дані та прозорість. В ЄС діє портал data.europa.eu – єдиний європейський портал відкритих даних із інтеграцією різних секторів: економіка, екологія, транспорт [12], в Україні – портал data.gov.ua, але він має проблеми з оновленням і зручністю. З огляду на аналіз вказаних ресурсів, вважаємо за потрібне в Україні забезпечити регулярне оновлення та стандартизацію відкритих даних, а також стимулювати використання відкритих даних у бізнесі та громадських ініціативах.

5. Кібербезпека та захист персональних даних. В ЄС діє загальний регламент про захист даних (GDPR), який встановив високі стандарти захисту даних [13]. Кібербезпека – пріоритет на рівні Євросоюзу, тому реалізуються програми активного навчання і технологічного оновлення. З 2010 року в Україні діє Закон «Про захист персональних даних», але практичні заходи безпеки ще потребують посилення [14].

Відповідно, нагальною є потреба запровадити стандарти GDPR у державних IT-системах України, а також розвивати кібербезпекові навчання для держслужбовців і користувачів.

6. Інфраструктура та доступність. В європейському просторі діють програми покриття сільських районів високошвидкісним Інтернетом (наприклад, 5G у Німеччині, Іспанії), реалізуються державні гранти та ініціативи для доступу до цифрових послуг. Водночас, в Україні відмінне Інтернет-покриття у великих містах, але проблеми з доступом у сільських районах. Вказане спонукає розвивати інфраструктуру в сільській місцевості в Україні, а також впроваджувати мобільні цифрові центри та інші інновації для покриття віддалених територій.

7. Цифрова освіта та підвищення кваліфікації. На теренах ЄС реалізуються системні навчальні програми для держслужбовців (наприклад, e-Government Academy у Естонії [15]), а також програми цифрової грамотності для громадян різного віку. В Україні також



функціонують початкові курси та тренінги з електронної грамотності, але масштаби поки недостатні. Саме тому існує потреба розширити навчальні програми для чиновників та громадян в Україні, а також впровадити системні курси підвищення цифрової компетентності.

Підсумовуючи, варто відзначити, що Україна зробила великий крок уперед у сфері електронного урядування, особливо завдяки платформі «Дія» і цифровій ідентифікації. Однак для наближення до європейських стандартів варто: поглибити інтеграцію цифрових сервісів; впровадити сумісність вітчизняних електронних сервісів з європейськими стандартами (eIDAS, GDPR); активніше залучати громадян у процеси прийняття рішень через цифрові інструменти; розвивати он-лайн інфраструктуру та освіту.

Висновки. Електронне урядування є важливим чинником модернізації державного управління в Україні. За останні роки в Україні створено численні платформи та сервіси, серед яких: портал Дія – єдиний державний портал електронних послуг; система електронного документообігу; електронні реєстри. Ці інструменти дозволили значно спростити отримання державних послуг, зменшити корупційні ризики, підвищити рівень довіри громадян до влади. Хоча досягнуто значних результатів, існує потреба у подальшому вдосконаленні технологічної, правової та освітньої складових для забезпечення сталого розвитку цифрової держави.

Безпосередньо, на підставі європейського досвіду пропонуємо шляхи удосконалення електронного урядування в Україні: повна інтеграція державних реєстрів і баз даних за допомогою сучасних API та хмарних сервісів, щоб забезпечити єдиний цифровий простір; розширення можливостей цифрової ідентифікації через впровадження стандарту eIDAS для міжнародної взаємодії; посилення залучення громадян (e-participation) – створення платформ для відкритих консультацій, публічних обговорень, а також експериментів з е-виборами; розвиток відкритих даних та їх використання, що сприятиме прозорості, боротьбі з корупцією та стимулюватиме інновації; покращення кібербезпеки на рівні державних сервісів, зокрема завдяки навчальним програмам, сертифікації та інноваційним технологіям; розширення Інтернет-інфраструктури в регіонах та сільській місцевості для забезпечення рівного доступу до цифрових послуг; постійне підвищення цифрової грамотності населення та державних службовців, адаптовані навчальні курси та тренінги.

Список використаних джерел:

1. UN E-Government Knowledgebase. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>
2. Україна посіла п'яте місце у світі за рівнем розвитку цифрових державних послуг – рейтинг Online services Index. URL: <https://mezha.media/2024/09/20/ukraina-online-services-index/>
3. Україна значно покращила позиції у світових рейтингах цифрового урядування. URL: <https://interfax.com.ua/news/telecom/1015169.html>
4. 21+ млн українців користуються Дією. URL: <https://diia.gov.ua/news/21-mln-ukrainsiv-korystuiutsia-diiei>
5. Скільки коштів з бюджету витрачається на електронне урядування та інформатизацію. URL: <https://www.slovoidilo.ua/2024/12/03/infografika/ekonomika/skilky-koshtiv-byudzhetu-vytrachayetsya-elektronne-uryaduvannya-ta-informatyzacziyu>
6. Кількість користувачів соцмереж в Україні за рік зменшилася на 10%. URL: <https://ms.detector.media/internet/post/34670/2024-04-15-kilkist-korystuvachiv-sotsmerezv-ukraini-za-rik-zmenshylyasya-na-10/>
7. Українці стали більш задоволеними державними е-послугами – опитування КМІС. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/ukrayintsi-staly-bilsh-zadovolenny-derzhavnymy-e-posluhamy-opytuvannya-kmis>
8. E-Estonia. URL: <https://e-estonia.com/>
9. Регламент (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на



внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj/eng>

10. The Open Ministry (Avoim ministeriö). URL: <https://participedia.net/organization/1157>

11. Germany 2024 Digital Decade Country Report. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/germany-2024-digital-decade-country-report>

12. European data. URL: <https://data.europa.eu/en>

13. General Data Protection Regulation (EU GDPR). URL: <https://gdpr-text.com/>

14. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

15. EGA. URL: <https://ega.ee/>

