

УДК 351:004.056

DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-168-175>

**Редзюк Вячеслав**, декан факультету гуманітарної освіти і соціальних технологій Університету Григорія Сковороди в Переяславі, кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування

**Redziuk Vyacheslav**, Dean of the Faculty of Humanitarian Education and Social Technologies of Hryhorii Skovoroda University in Pereiaslav, PhD in History, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Public Management and Administration

✉ [redziuk@ukr.net](mailto:redziuk@ukr.net)ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1762-5042>

**Дармостук Денис**, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та адміністрування Університету Григорія Сковороди в Переяславі

**Darmostuk Denys**, PhD in Public Administration, Associate Professor of the Department of Public Administration and Management at Hryhorii Skovoroda University of Pereiaslav

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1897-1521>

## ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ ДЛЯ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ: ДОСВІД УКРАЇНИ ТА СВІТУ

### DIGITAL PLATFORMS FOR PUBLIC SERVICE DELIVERY: EXPERIENCE OF UKRAINE AND THE WORLD

**Анотація.** У статті досліджується роль цифрових платформ у наданні державних послуг, зокрема, аналізується досвід України та провідних країн світу у їх впровадженні. Основну увагу приділено українській платформі «Дія» як приклад успішної цифрової трансформації у публічному секторі. Описуються переваги використання цифрових платформ для забезпечення швидкого, прозорого і доступного надання державних послуг. Також розглядаються виклики та ризики, такі як захист персональних даних і кібербезпека, пов'язані з впровадженням цифрових технологій. У статті здійснено порівняльний аналіз різних платформ, що функціонують у Європі та інших країнах, та окреслено перспективи їх подальшого розвитку. Зокрема, висвітлено, як цифрові платформи сприяють спрощенню адміністративних процесів, зменшенню бюрократичних бар'єрів та підвищенню ефективності взаємодії між громадянами і державними органами влади. У статті також наведено аналіз ключових факторів, що впливають на успішність впровадження цифрових рішень, таких як інфраструктурна готовність, правова база та рівень цифрової грамотності населення. Дослідження цифрових платформ для надання державних послуг підкреслює важливість подальшого розвитку цифрових платформ як інструменту для модернізації державних послуг та зміцнення довіри громадян до уряду. Зазначено, що досвід України у розробленні та впровадженні платформи «Дія» показує, що цифровізація може значно спростити адміністративні процеси, скоротити бюрократичні бар'єри та підвищити доступність державних послуг. Приклади інших країн, таких як Естонія та Велика Британія, демонструють успіхи в інтеграції цифрових технологій, таких як блокчейн і штучний інтелект, для підвищення безпеки та зручності користування. Успішність впровадження цифрових платформ залежить від трьох ключових факторів: інфраструктурної готовності, правової бази та рівня цифрової грамотності населення. Країни, які приділяють увагу цим аспектам, можуть очікувати подальший розвиток цифрових рішень, що сприятиме економічному зростанню та підвищенню рівня життя громадян.

**Ключові слова:** цифрові платформи, державні послуги, електронне урядування, «Дія», цифровізація, публічне управління, кібербезпека, Україна, досвід країн світу.

**Abstract.** The article examines the role of digital platforms in the provision of public services, in particular, analyzes the experience of Ukraine and leading countries in their implementation. The main focus is on the Ukrainian platform “Diia” as an example of successful digital transformation in the public sector. The advantages of using digital platforms to ensure fast, transparent and accessible public services are described. The challenges and risks, such as personal data protection and cybersecurity, associated with the introduction of digital technologies are also discussed. The article provides a comparative analysis of various platforms operating in Europe and other countries and outlines prospects for their further development. In particular, the article highlights how digital platforms help to simplify administrative processes, reduce bureaucratic barriers and increase the efficiency of interaction between citizens and public authorities. The article also analyzes key factors that influence the success of digital solutions, such as infrastructure readiness, legal framework, and the level of digital literacy of the population. The study of digital platforms for public service delivery emphasizes the importance of further development of digital platforms as a tool for modernizing public services and strengthening public trust in government. Ukraine's experience in the development and implementation of the Diya platform shows that digitalization can significantly simplify administrative processes, reduce bureaucratic barriers and increase the availability of public services. Examples from other countries, such as Estonia and the UK, are showing success in integrating digital technologies such as blockchain and artificial intelligence to improve security and usability. The success of the implementation of digital platforms depends on three key factors: infrastructure readiness, the legal framework and the level of digital literacy of the population. Countries that pay attention to these aspects can expect the further development of digital solutions, which will contribute to economic growth and increase the standard of living of citizens.

**Keywords:** digital platforms, public services, e-governance, Diia, digitalization, public administration, cybersecurity, Ukraine, international experience.

**Постановка проблеми.** Сучасний розвиток суспільства вимагає від державних органів влади впровадження новітніх технологій для підвищення ефективності та доступності надання державних послуг. Традиційні методи взаємодії між громадянами та владою часто супроводжуються бюрократичними перепонами, довготривалими процесами та обмеженим доступом до інформації. Цифрові платформи для надання державних послуг стали відповіддю на ці виклики, забезпечуючи швидке, прозоре та зручне отримання послуг громадянами. Однак, впровадження таких платформ супроводжується низкою проблем, серед яких: необхідність створення належної технічної інфраструктури, захист персональних даних, забезпечення кібербезпеки, а також недостатній рівень цифрової грамотності серед населення. Досвід України демонструє значні досягнення, але й виявляє певні недоліки, що потребують вирішення. Вивчення світового досвіду також показує, що кожна країна зіштовхується з власними викликами у процесі цифровізації державних послуг. Таким чином, постає питання, як цифрові платформи можуть бути ефективно впроваджені для поліпшення державних послуг, мінімізуючи ризики та виклики, пов'язані з їх використанням.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз останніх досліджень і публікацій показує, що питання впровадження цифрових платформ для надання державних послуг стає дедалі актуальнішим у науковій та практичній сферах. У дослідженнях українських та закордонних авторів відображаються переваги та виклики, з якими зіштовхуються країни в процесі цифровізації публічного управління.

Українські дослідники акцентують на швидкому розвитку цифрових платформ в Україні. Одним з найважливіших проєктів є «Дія» – цифрова платформа, що стала зразком електронного урядування. М. Федоров у своїх

публікаціях розкриває стратегічні аспекти впровадження платформи та її вплив на спрощення адміністративних послуг. І. Дьоміна та О. Рижков аналізують переваги цифрової платформи для громадян, зокрема доступність послуг, скорочення бюрократичних процедур і зниження корупційних ризиків.

Закордонні вчені також активно досліджують впровадження цифрових платформ у сфері державних послуг. М. Кастельс у своїх роботах підкреслює вплив цифрових технологій на трансформацію суспільних відносин і управління. Д. Тапскотт досліджує, як електронне урядування змінює взаємодію між державою та громадянами, забезпечуючи прозорість і підзвітність. Дж.-К. Бастіанеллі аналізує досвід країн ЄС у впровадженні цифрових платформ, приділяючи увагу питанням кібербезпеки та захисту даних.

**Метою статті** є дослідження ролі та значення цифрових платформ у наданні державних послуг, зокрема аналіз досвіду України та інших країн світу у впровадженні сучасних інформаційних технологій.

**Виклад матеріалу.** Цифрові платформи відіграють ключову роль у сучасному наданні державних послуг, суттєво спрощуючи взаємодію між громадянами та державними органами влади. Вони забезпечують доступність послуг у режимі онлайн, що значно скорочує час і витрати, пов'язані з бюрократичними процесами. Завдяки цифровим платформам, громадяни можуть отримати доступ до таких послуг, як реєстрація бізнесу, оформлення документів, оплата податків та інші адміністративні процедури, без необхідності фізично відвідувати державні установи [12]. Це особливо важливо в умовах швидкої урбанізації та цифрової трансформації суспільства.

Цифрові платформи також сприяють підвищенню прозорості в управлінні державними ресурсами. Відкриті дані, електронні системи обліку та автоматизація процесів мінімізують людський фактор, що допомагає знизити корупційні ризики. Крім того, цифрові платформи дозволяють ефективно координувати роботу різних відомств, забезпечуючи їх інтеграцію в єдину інформаційну систему [8]. В Україні одним із найуспішніших прикладів впровадження цифрової платформи є проект «Дія» [10]. Аналогічні ініціативи реалізовані в багатьох країнах світу, включаючи Естонію, де цифрові рішення вже давно стали основою публічного управління.

Платформа «Дія» є яскравим прикладом успішної цифрової трансформації публічного сектора в Україні [10]. Це інтегрована цифрова екосистема, яка дозволяє громадянам отримувати державні послуги онлайн без необхідності відвідувати фізичні установи. «Дія» стала символом модернізації уряду, спрощуючи бюрократичні процедури та підвищуючи прозорість і доступність державних послуг [6]. Запущена у 2020 р., «Дія» об'єднала понад 100 державних послуг, зокрема подання податкових декларацій, оформлення соціальної допомоги, реєстрацію бізнесу та доступ до цифрових документів (ID-картки, закордонного паспорта, водійського посвідчення тощо). На нашу думку, ключовими досягненнями «Дії» стали: мобільний додаток; портал послуг; широка інтеграція з бізнесом.

Завдяки «Дії» Україна стала однією з лідерів у світі за рівнем диджиталізації урядових послуг. Такий приклад демонструє, як сучасні технології можуть сприяти розвитку ефективних, прозорих і зручних для громадян державних інституцій. Варто відзначити, що «Дія» постійно розвивається, додаючи нові функції та вдосконалюючи вже наявні, що робить Україну прикладом для інших країн у сфері цифрової трансформації.

Використання цифрових платформ для надання державних послуг має безліч переваг, які сприяють модернізації управлінських процесів та покращують взаємодію між громадянами та державою, зокрема це швидкість надання послуг, адже цифрові платформи забезпечують миттєву взаємодію з державними органами [7]. Громадяни можуть отримати необхідні послуги онлайн без необхідності особистих візитів до установ. Це значно скорочує час на обробку заяв, подання документів чи отримання довідок, адже автоматизовані системи працюють у режимі 24/7.

Завдяки цифровим платформам державні послуги стають доступними для мешканців різних регіонів, включно з віддаленими або сільськими районами. Це також важливо для людей з обмеженими можливостями, які можуть отримати послуги без відвідування фізичних установ. Цифрові платформи знижують адміністративні витрати як для держави, так і для громадян. Вони мінімізують паперову роботу, черги та потребу в додатковому персоналі. Сучасні цифрові платформи використовують високий рівень захисту інформації, зокрема двофакторну аутентифікацію та шифрування даних. Це робить використання державних послуг безпечним і зменшує ризики шахрайства або витоку даних [11].

Впровадження цифрових технологій у публічний сектор має значний потенціал для покращення якості державних послуг, однак це також супроводжується низкою викликів та ризиків, серед яких найважливіші – захист персональних даних та кібербезпека.

Один із головних викликів цифрової трансформації – забезпечення безпеки та конфіденційності персональних даних. Системи, що працюють з великими обсягами особистої інформації, особливо у державному секторі, часто стають основою для кібератак. Витік даних може призвести до серйозних наслідків, таких як крадіжка ідентичності, фінансові збитки або порушення приватності громадян.

Цифрові платформи, які обробляють персональні дані, повинні відповідати суворим стандартам захисту, включно з використанням шифрування, багатофакторної автентифікації та інших методів безпеки. Крім того, для успішної роботи необхідне постійне оновлення систем безпеки, оскільки технології, які використовують хакери, швидко змінюються. Кібербезпека є ще одним критичним аспектом при впровадженні цифрових послуг [2]. Державні платформи можуть стати об'єктами кібератак, таких як DDoS-атаки або зломи баз даних. Це може призвести до тимчасового припинення роботи систем або до серйозних проблем із безпекою інформації.

Держава повинна інвестувати в створення надійної кіберінфраструктури та відповідних протоколів для забезпечення кіберзахисту [9]. Це включає розробку стратегій для швидкого реагування на інциденти та відновлення роботи систем після атак.

Запровадження цифрових систем також порушує питання етичного використання технологій та відповідальності за дані. Держава повинна забезпечити дотримання міжнародних стандартів захисту даних, таких як GDPR [2], а також розробити національну нормативно-правову базу для регулювання цих питань. Без належного правового регулювання можуть виникнути ситуації, коли дані використовуються неправомірно, що спричиняє втрату приватності громадян.

Забезпечення високого рівня кібербезпеки потребує значних фінансових інвестицій, а також регулярного оновлення технологічних рішень. Для підтримки надійної інфраструктури необхідно забезпечити постійну технічну підтримку, яка готова оперативно реагувати на кіберзагрози. Малий чи середній державний

сектор часто може мати обмежені ресурси для повноцінного впровадження та обслуговування таких систем, що створює додаткові ризики.

Таким чином, впровадження цифрових технологій вимагає ретельного планування та безперервної роботи над забезпеченням безпеки, щоб уникнути негативних наслідків для держави та громадян.

Цифрові платформи для надання державних послуг стають ключовим елементом розвитку публічного сектора в багатьох країнах світу. Порівняння цих платформ вказує на різні підходи до їх впровадження та розвитку, а також дозволяє оцінити перспективи подальшого зростання та вдосконалення.

Україна стала лідером серед країн Східної Європи у сфері диджиталізації державних послуг. Адже, «Дія» об'єднує різноманітні послуги, включаючи цифрові документи, реєстрацію бізнесу, доступ до соціальних виплат та адміністративних послуг. Дана платформа також активно розширюється та доповнюється новими функціями.

Естонія стала однією з перших країн, яка впровадила національну цифрову платформу «e-Estonia» [1]. Ця система дозволяє громадянам голосувати онлайн, сплачувати податки, отримувати медичні послуги та відкривати бізнес за лічені хвилини. Естонська система використовує блокчейн для забезпечення безпеки даних, що робить її однією з найзахищеніших цифрових платформ у світі.

«E-Estonia» пропонує ширший спектр послуг та є більш інтегрованою у щоденне життя громадян, тоді як «Дія» зосереджена на поступовому розширенні, зокрема на інтеграції цифрових документів.

Естонська цифрова платформа використовує блокчейн для забезпечення безпеки даних, що є унікальною перевагою порівняно з іншими платформами. «Дія» також вживає сучасних заходів безпеки, хоча її функціональність у сфері захисту даних ще потребує вдосконалення.

Платформа «Gov.uk» у Великій Британії є однією з найрозвиненіших у Західній Європі [3]. Вона охоплює широкий спектр державних послуг, включаючи податкові декларації, отримання соціальних виплат, реєстрацію транспортних засобів і доступ до медичних послуг. Однією з головних особливостей є спрощений та уніфікований інтерфейс, що значно полегшує використання.

«MyGov» в Австралії також надає доступ до різноманітних послуг, таких як податкові виплати, допомога у сфері охорони здоров'я та соціальні виплати [4]. Важливою особливістю даної платформи є інтеграція з системами соціального захисту та надання послуг для уразливих груп населення.

Цифрові платформи «Gov.uk» і «MyGov» приділяють велику увагу спрощенню взаємодії з користувачами, забезпечуючи інтуїтивно зрозумілі інтерфейси, що робить ці платформи зручними для широкого кола користувачів. Обидві платформи мають високий ступінь інтеграції з системами соціального захисту, що дозволяє громадянам швидко отримувати необхідну допомогу.

Платформи цифрових послуг мають значний потенціал для подальшого розвитку, особливо у сфері безпеки даних, розширення функціоналу та підвищення доступності для громадян. Блокчейн та інші технології безпеки, ймовірно, стануть стандартом для забезпечення конфіденційності та захисту даних.

У майбутньому багато платформ, такі як «Дія», можуть активніше використовувати штучний інтелект для автоматизації рутинних процесів і створення персоналізованого досвіду для користувачів. Також велика увага буде приділятися інтеграції з іншими міжнародними системами для полегшення

трансграничних послуг, таких як електронне громадянство чи отримання соціальних виплат за кордоном.

Цифрові платформи, що вже функціонують у Європі та інших країнах, демонструють високий потенціал для розвитку, і їхні успіхи слугують важливим орієнтиром для інших країн, які перебувають на шляху до цифровізації [5].

Цифрові платформи сприяють спрощенню адміністративних процесів, зменшенню бюрократичних бар'єрів і підвищенню ефективної взаємодії між громадянами та державними органами. Вони дозволяють автоматизувати та стандартизувати багато процедур, які раніше вимагали фізичної присутності, паперової документації та значної кількості часу.

Цифрові платформи створюють можливість для швидкого і зручного виконання таких дій, як реєстрація бізнесу, оформлення податкових декларацій, отримання соціальних виплат та навіть голосування на виборах. Оскільки інформація обробляється в електронному вигляді, процеси стають швидшими та прозорішими. Автоматизація знижує ризик помилок, пов'язаних з людським фактором, і дозволяє громадянам виконувати свої зобов'язання без необхідності стояти в чергах чи збирати велику кількість документів.

Впровадження цифрових платформ зменшує кількість посередників у взаємодії громадянина з державою. Це веде до скорочення бюрократичних процесів, таких як підписання та перевірка документів на різних рівнях. У більшості випадків цифрові системи працюють цілодобово, що дозволяє отримати доступ до послуг у будь-який час без необхідності враховувати робочі години державних установ.

Крім того, цифрові рішення знижують рівень корупції. Оскільки всі транзакції та документи фіксуються в електронних системах, стає важче обійти процедури або маніпулювати ними. Це робить адміністративні процеси більш відкритими та прозорими.

Завдяки цифровим платформам громадяни можуть взаємодіяти з державою дистанційно, з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету. Вони мають можливість отримувати потрібну інформацію та подавати заявки онлайн, що значно підвищує ефективність цієї взаємодії. Для державних органів це також означає зниження витрат на обробку документів і підтримку фізичної інфраструктури, а також швидший зворотний зв'язок з громадянами.

Успіх впровадження цифрових платформ багато в чому залежить від наявності розвинутої цифрової інфраструктури, включаючи доступ до Інтернету та забезпечення сучасними технологіями. У країнах з добре розвинутою інфраструктурою, як-от Естонія чи Велика Британія, впровадження цифрових державних послуг відбувається значно швидше і з більшою ефективністю. В Україні розвиток цифрових мереж та широкосмугового Інтернету є важливим чинником для забезпечення доступу громадян до таких платформ, як «Дія».

Чітке правове регулювання є обов'язковим для функціонування цифрових платформ. Законодавство має визначати принципи захисту персональних даних, правила електронної ідентифікації та авторизації, а також регламентувати відповідальність держави за надання цифрових послуг. Наприклад, у Європейському Союзі General Data Protection Regulation (GDPR) забезпечує захист персональної інформації громадян, що сприяє підвищенню довіри до електронних державних послуг.

Навіть за наявності розвинутої інфраструктури та чіткої правової бази, успіх цифрових рішень залежить від рівня цифрової грамотності населення. Громадяни повинні вміти користуватися електронними послугами, розуміти

принципи безпеки даних і мати доступ до сучасних пристроїв для роботи з цифровими платформами. Тому країни активно інвестують у підвищення цифрової грамотності через освітні програми, тренінги та інформаційні кампанії.

Подальший розвиток цифрових платформ передбачає вдосконалення безпеки даних, інтеграцію нових технологій, таких як штучний інтелект та блокчейн, і підвищення доступності для всіх категорій населення. Успішність цих ініціатив буде залежати від готовності інфраструктури, постійного вдосконалення правової бази та забезпечення рівня цифрової грамотності серед громадян [7].

Таким чином, цифрові платформи відкривають нові можливості для спрощення взаємодії громадян з державними органами, проте їх успіх залежить від комплексної підтримки з боку держави та суспільства.

**Висновки.** Цифрові платформи для надання державних послуг стають важливим інструментом для підвищення ефективності та прозорості взаємодії між громадянами та державою. Досвід України у розробленні та впровадженні платформи «Дія» показує, що цифровізація може значно спростити адміністративні процеси, скоротити бюрократичні бар'єри та підвищити доступність державних послуг. Приклади інших країн, таких як Естонія та Велика Британія, демонструють успіхи в інтеграції цифрових технологій, таких як блокчейн і штучний інтелект, для підвищення безпеки та зручності користування. Успішність впровадження цифрових платформ залежить від трьох ключових факторів: інфраструктурної готовності, правової бази та рівня цифрової грамотності населення. Країни, які приділяють увагу цим аспектам, можуть очікувати подальший розвиток цифрових рішень, що сприятиме економічному зростанню та підвищенню рівня життя громадян.

#### Список використаних джерел:

1. e-Estonia: The Digital Society. URL: <https://e-estonia.com/> (дата звернення: 05.08.2024).
2. General Data Protection Regulation. URL: <https://gdpr.eu/> (дата звернення: 05.08.2024).
3. Gov.uk: Government Digital Service. URL: <https://www.gov.uk/> (дата звернення: 05.08.2024).
4. MyGov: Australian Government Services. URL: <https://my.gov.au/> (дата звернення: 05.08.2024).
5. OECD Digital Government Strategies. URL: <https://www.oecd.org/> (дата звернення: 05.08.2024).
6. UNDP. URL: <https://www.undp.org/> (дата звернення: 05.08.2024).
7. World Bank Digital Government Reports. URL: <https://www.worldbank.org/en/home> (дата звернення: 05.08.2024).
8. Дьомін І.С., Рижкова О.М. Цифровізація публічного управління в Україні: виклики та перспективи. Київ: Вид-во КНУ, 2020.
9. Кібербезпека в урядових структурах. URL: <https://www.cisa.gov/> (дата звернення: 05.08.2024).
10. Офіційний сайт Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 05.08.2024).
11. Цифровізація для відновлення України. URL: <https://www.oecd.org/uk/publications/7ab01ffd-uk.html> (дата звернення: 05.09.2024).
12. Шевчук В. М. Інформаційні технології в публічному управлінні: теоретичні основи та практичне застосування. Львів: Априорі, 2021.

#### References

1. *e-Estonia: The Digital Society*. Retrieved from <https://e-estonia.com/> [in English].
2. *General Data Protection Regulation*. Retrieved from <https://gdpr.eu/> [in English].
3. *Gov.uk: Government Digital Service*. Retrieved from <https://www.gov.uk/> [in English].
4. *MyGov: Australian Government Services*. Retrieved from <https://my.gov.au/> [in English].
5. *OECD Digital Government Strategies*. Retrieved from <https://www.oecd.org/> [in English].
6. *UNDP*. Retrieved from <https://www.undp.org/> [in English].

7. *World Bank Digital Government Reports*. Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/home> [in English].
8. Domin, I.S., & Ryzhkova, O.M. (2020). *Tsyfrovizatsiia publichnoho upravlinnia v Ukraini: vyklyky ta perspektyvy [Digitalization of public administration in Ukraine: challenges and prospects]*. Kyiv: Vydvo KNU [in Ukrainian].
9. *Kiberbezpeka v uriadovykh strukturakh [Cyber security in government structures]*. Retrieved from <https://www.cisa.gov/> [in Ukrainian].
10. *Ofitsiinyi sait Ministerstva tsyfrovoi transformatsii Ukrainy [Official website of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine]*. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/> [in Ukrainian].
11. *Tsyfrovizatsiia dlia vidnovlennia Ukrainy [Digitization for the restoration of Ukraine]*. Retrieved from <https://www.oecd.org/uk/publications/7ab01ffd-uk.html> [in Ukrainian].
12. Shevchuk, V.M. (2021). *Informatsiini tekhnolohii v publichnomu upravlinni: teoretychni osnovy ta praktychne zastosuvannia [Information technologies in public administration: theoretical foundations and practical application]*. Lviv: Apriori [in Ukrainian].

Подано до редакції 6.08.24 р.  
Прийнято до друку 9.09.24 р.