

## **НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ФРАНЦІЇ ТА УКРАЇНІ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

**Веселовський Б. А., Гончарук О. В.**

### **ВСТУП**

Цифровізація публічного управління стала визначальною тенденцією сучасної державності, змінюючи засади взаємодії між владою та громадянином. Вона вимагає не лише технологічного оновлення адміністративних процедур, а й переосмислення правових механізмів реалізації та захисту прав особи у цифровому середовищі. Досвід країн Європейського Союзу, зокрема Франції, демонструє, що ефективна цифрова трансформація адміністрації можлива лише за умови належної правової кодифікації – закріплення принципів електронного врядування, прозорості алгоритмів, права на електронну комунікацію та рівності доступу до послуг.

Україна, перебуваючи в процесі адаптації свого законодавства до стандартів ЄС, активно формує власну модель цифрового адміністративного права, в основі якої лежать ідеї правової визначеності, сервісності та орієнтації на людину. Порівняльний аналіз французького та українського підходів дає змогу виявити не лише спільні тенденції, але й концептуальні відмінності, що зумовлені правовою традицією, адміністративною культурою та інституційною зрілістю системи публічного управління.

Дослідження спрямоване на розкриття теоретико-правових засад цифровізації адміністративних послуг, аналіз французького досвіду реформування адміністративних процедур, оцінку впливу цифровізації на реалізацію прав громадян та якість врядування, а також визначення перспектив упровадження цих практик в Україні в контексті євроінтеграції.

### **1. Теоретико-правові засади цифровізації адміністративних послуг**

Аналіз наукових праць засвідчує стійку зацікавленість дослідників у сфері адміністративних послуг як складової функціонування інституцій держави. Низка учених пропонує різні підходи до вивчення цього явища. Зокрема, було розроблено теоретичні засади дефініції цього поняття в

системі публічного управління, із визначенням його фундаментальних рис<sup>1</sup>.

У науковій літературі немає єдиного визначення поняття «адміністративна послуга». Пропонуються до використання словосполучення «публічно-сервісні послуги» та «публічно-владні послуги»<sup>2</sup>. Очевидно, що ці пропозиції виходять із розуміння того, що дані послуги надаються органами публічної адміністрації, або суб'єктами владно-розпорядчих відносин у процесі реалізації норм та принципів публічного права.

Наукові дослідження сутності послуг, що надаються у публічній сфері, досить часто пов'язують із співвідношенням рівня якості адміністративних послуг як інструменту оцінки ефективності публічного управління, і тут простежується взаємозв'язок між продуктивністю роботи установ та ступенем вирішення потреб заявників<sup>3</sup>.

Подальші наукові розвідки цього питання зосереджуються на процедурних засадах надання адміністративних послуг, детально описуючи встановлений законодавством механізм їхнього надання уповноваженими органами<sup>4</sup>. Окрему увагу приділено реалізації сервісних функцій органами місцевого самоврядування, що розглядається як ключовий чинник для побудови взаємин між владою та громадянами, орієнтованих на людину<sup>5</sup>. Крім того, були запропоновані підходи до вдосконалення якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні, із виокремленням основних показників ефективності діяльності, що базується на задоволенні суспільних інтересів та розвитку місцевої демократії<sup>6</sup>. Із цього масиву інформації можна зробити висновок, що науковці оперують єдиним поняттям «послуги», при цьому

---

<sup>1</sup> Ковбас І. В., Ковбас В. О. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні. *Юридичний бюлетень*. 2023. № 29. – С. 236–243. – URL: <http://lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2023/29/27.pdf>

<sup>2</sup> Ковбас І. В. Публічно-владні послуги як засіб забезпечення державою реалізації прав людини : дис. ... канд. юрид. наук. 12.00.07. Ірпінь, 2011, 236 с.

<sup>3</sup> Прокопенко С. Якість надання адміністративних послуг як показник ефективності публічного управління в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2024. Т. 12, № 1. – С. 129–134. – URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/1059/1035>

<sup>4</sup> Ковбас І., Боднар С. Адміністративні послуги: поняття та порядок їх надання органами публічної влади. *Visegrad Journal on Human Rights*. 2016. № 1. – С. 96–102

<sup>5</sup> Ковбас І. В., Штефюк О. О. Сервісні повноваження органів місцевого самоврядування: поняття та основні принципи. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2023. № 2. – С. 110–115. – URL: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/8383/Ст.%206.pdf>

<sup>6</sup> Королук Т. О. Управління якістю надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2023. № 12. – URL: <https://nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/266>

акцентуючи увагу на різних аспектах існування даного інституту адміністративного права.

Словники української мови визначають «послугу» як певну корисну для іншої особи дію<sup>7</sup>, яка виконується як людьми, так і різними підприємствами чи установами. Спільною академічних визначень є ознака корисності такої дії, готовності задовольнити потреби та інтереси людини. Серйозні наукові пошуки визначення «послуги» здійснюються в наукових економічних колах. Приміром стверджується, що послугами визнаються «будь-які функції, які пов'язані... із задоволенням людських потреб, але які безпосередньо направлені на виробництво будь-яких предметів»<sup>8</sup>. Одні науковці визначають послугу як «справу, виконання, зусилля»<sup>9</sup>, інші наголошують, що послуга є «самостійний об'єкт застосування праці і додаткових джерел споживаючих населенням благ»<sup>10</sup>. Л.П. Хмелевська зазначає, що «послуга – це діяльність, яка виконана для задоволення чієїсь потреб, господарчих або інших зручностей, що надаються будь-кому»<sup>11</sup>. Вона також визначає послугу товаром, специфіка якого виявляється у фізичній неосяжності, невіддільності від свого джерела, у неможливості накопичення та зберігання, в індивідуальності та плинності якісних характеристик, у відсутності речового змісту (це лише діяльність, а не продукт)<sup>12</sup>. Також пропонується визначати послугу як «продукт праці, корисний ефект якого виступає не у формі предмету, а у формі діяльності, яка направлена на предмет або на людину»<sup>13</sup>. Натомість Л.В. Ткаченко запропонував наступне визначення послуги: «це результат корисної діяльності, яка змінює стан особи або товару, які представляють економічні суб'єкти один одному за попередньою згодою»<sup>14</sup>. В деяких джерелах акцент робиться на нематеріальному характері послуги, визначаючи, що «це діяльність, результат якої, як правило, не фіксується у речовій формі»<sup>15</sup>.

---

<sup>7</sup> Всесвітній словник української мови. URL: <https://uk.worldwidedictionary.org/%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0>

<sup>8</sup> Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*, № 8, 2014. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>

<sup>9</sup> Герасимчук В. Г. Маркетинг: Теорія і практика. Київ : Вища школа, 1994. с. 195

<sup>10</sup> Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*, № 8, 2014. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>

<sup>11</sup> Хмелевська Л. П. Особливості розвитку малого підприємництва у сфері побутового обслуговування населення України: дис. ... канд. екон. наук: 08.01.01. Київ, 2002. с. 32

<sup>12</sup> Там же, с.57

<sup>13</sup> Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*, № 8, 2014. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>

<sup>14</sup> Ткаченко Л. В. Маркетинг послуг: навч. посіб. для студентів екон. спец. Донецьк : ДАУБП, 2000. с.8

<sup>15</sup> Гаркавенко С. С. Маркетинг. Київ : Лібра, 2002. с. 36

Інші науковці наголошують, що послуги є результатом економічної діяльності, «які набувають матеріально-речової форми і задовольняють певні потреби»<sup>16</sup>. Вітчизняний науковець О.І. Кочерга відносить до сфери послуг «всі види діяльності, які безпосередньо спрямовані на задоволення особистих потреб людини, на забезпечення її життєдіяльності та її інтелектуального розвитку»<sup>17</sup>. Можна узагальнити підходи до розуміння поняття «послуга» і зробити висновок, що переважна більшість вчених у сфері економіки розуміють послугу як економічну категорію, такий вид діяльності, що здійснюється для задоволення різноманітних потреб людини, отримання нею зручностей від підприємств, що функціонують у сфері обслуговування та надання сервісів. Таке розуміння співпадає із поглядами в юридичній адміністративній науці.

Поняття «послуга» широко використовується у нормативно-правових актах України. Так, Цивільний кодекс України розуміє під послугою таку, що «споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності»<sup>18</sup>. Закон України «Про публічні закупівлі» визначає послугу як «будь-який предмет закупівлі, крім товарів і робіт, зокрема транспортні послуги, освоєння технологій, наукові дослідження, науково-дослідні або дослідно-конструкторські розробки, медичне та побутове обслуговування, найм (оренда), лізинг, а також фінансові та консультативні послуги...»<sup>19</sup>. Податковий кодекс України містить низку положень, які визначають поняття надання послуг, зокрема п.14.1.183 ст. 14 говорить про послуги з надання персоналу, розуміючи при цьому направлення у розпорядження іншої особи однієї чи декількох фізичних осіб для виконання визначених угодою функцій, а також п. 14.1.185 дає визначення поняттю постачання послуг, зазначаючи, що таке постачання означає будь-яку операцію, «що не є постачанням товарів, чи інша операція з передачі права на об'єкти права інтелектуальної власності та інші нематеріальні активи чи надання інших майнових прав стосовно таких об'єктів права інтелектуальної власності, а також надання послуг, що споживаються в процесі вчинення

---

<sup>16</sup> Хмелевська Л. П. Особливості розвитку малого підприємництва у сфері побутового обслуговування населення України: дис. ... канд. екон. наук: 08.01.01. Київ, 2002. с. 57

<sup>17</sup> Кочерга О. І. Сфера обслуговування населення: регіональні проблеми. Київ : Наукова думка, 1980. с. 4

<sup>18</sup> Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року, № 435-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

<sup>19</sup> Закон України «Про публічні закупівлі» від 25 грудня 2015 року, № 922-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#Text>

певної дії або провадження певної діяльності»<sup>20</sup>. Закон України «Про адміністративні послуги» містить легальне визначення цього поняття і визначає адміністративну послугу як «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи»<sup>21</sup>. Поняття послуги міститься і в установчих документах Європейського Союзу. Так, стаття 57(50) Договору про функціонування Європейського Союзу визначає послугу як дії, що надаються зазвичай за винагороду (але не завжди), не підпадають під дію положень про свободу пересування людей, товарів та капіталу<sup>22</sup>. Таким чином, і науковці, і законодавець при визначенні цього поняття зосереджуються на тому, що послуга має нематеріальний характер і націлена на задоволення інтересів людини та забезпечення її основних прав. Уточнюючи характеристику адміністративної послуги, можна стверджувати, що надання послуги має публічно-владний характер, чітко визначений порядок їх надання, соціальну спрямованість, тобто забезпечення соціальних інтересів загалом та індивідуальних потреб людини як члена суспільства зокрема. Науковці роблять висновок, що надання адміністративних послуг в переважній більшості повинно здійснюватися за рахунок бюджетних коштів та спрямовані на отримання нематеріальних благ, «корисного ефекту»<sup>23</sup>, захист прав та законних інтересів осіб. Тобто, можна впевнено стверджувати, що з точки зору публічного права, адміністративна послуга являє собою правову форму здійснення публічної влади, активація якої зумовлена волевиявленням приватного суб'єкта. Її істотними характеристиками виступають неелементарний характер та орієнтація на досягнення суспільного блага, а не отримання фінансового прибутку. Фундаментальним призначенням даного інституту є імплементація та захист правового статусу особи через механізм застосування нормативно визначених адміністративних процедур.

---

<sup>20</sup> Податковий кодекс України від 2 грудня 2010 року, № 2755-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

<sup>21</sup> Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року, № 5203-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

<sup>22</sup> Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу з протоколами та деклараціями. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_b06#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b06#Text)

<sup>23</sup> Ковбас І. В., Ковбас В.О. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні. *Юридичний бюлетень*. 2023. № 29. – С. 236–243. – URL: <http://lawbulletin.oduvv.od.ua/archive/2023/29/27.pdf>

Поняття цифрової держави (Digital Governance) є одним із ключових у сучасній теорії та практиці публічного управління. Його поява зумовлена глибинними трансформаціями у соціально-політичних системах, які відбуваються під впливом цифрових технологій, інформатизації та глобалізації. Цифрова держава визначається як новий формат організації публічної влади, заснований на системному використанні цифрових технологій для забезпечення ефективного, прозорого та орієнтованого на потреби громадян управління. Вона передбачає не просто переведення адміністративних процесів у цифрову форму, а формування цілісної екосистеми, у якій взаємодія держави, громадян та бізнесу здійснюється через інструменти електронних сервісів, платформ, даних та алгоритмів.

У контексті визначення та концептуалізації феномена цифрової держави важливим є внесок американської політологині, директора Національного центру цифрового уряду в Університеті Массачусетса Джейн Е. Фонтан, яка у своїй праці «Побудова віртуальної держави: інформаційні технології та інституційні зміни»<sup>24</sup> досліджує, яким чином інформаційні технології трансформують інституції публічного управління, створюючи передумови для формування цифрового уряду. Вона доводить, що цифровізація не зводиться до технічної модернізації, а є чинником глибокої інституційної зміни, яка впливає на механізми прийняття рішень і характер державної взаємодії з громадянами. Подібну логіку розвитку та подальшої цифровізації держави простежують професори Оксфордського університету Патрік Данліві та Хелен Маргетс у своїй праці «Управління цифровою епохою: IT-корпорації, держава та електронний уряд»<sup>25</sup>, де автори аналізують поступовий перехід від електронного уряду до цифрового управління, що змінює баланс між державою, IT-корпораціями та суспільством.

Складовими цифрової держави виступають технології, дані, інституції та люди. Технологічна основа охоплює інфраструктуру цифрового уряду – інформаційні системи, мережеві платформи, хмарні сервіси, засоби кібербезпеки, а також технології штучного інтелекту та блокчейну, які підвищують точність і швидкість управлінських процесів. Дані – це стратегічний ресурс цифрової держави, що використовується для прийняття рішень, прогнозування, моніторингу політик та забезпечення підзвітності органів влади. Інституційна

---

<sup>24</sup> Fountain, Jane E; Bretschneider, Stuart. Building the virtual state: information technology and institutional change. *Public administration review*, 2003, Vol.63 (6), p.738-741

<sup>25</sup> Dunleavy, Patrick & Margetts, Helen & Bastow, Simon & Tinkler, Jane, 2008. "Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government," OUP Catalogue, Oxford University Press, number 9780199547005.

складова охоплює систему органів, норм і процедур, які регулюють створення, зберігання, обробку та використання цифрової інформації. Нарешті, людський фактор – це як громадяни, котрі користуються цифровими послугами, так і державні службовці, що формують і реалізують політику цифрової трансформації. Без належного рівня цифрової культури, освіти та етики використання технологій розвиток цифрової держави неможливий. На це звертає увагу Неле Леоск у своїй роботі «Розуміння розвитку цифрового управління: дослідження відносин між установами, організаціями та суб'єктами в державах-членах ОЕСР та ЄС<sup>26</sup>, де досліджується взаємозв'язок між інституціями, організаціями та людськими акторами у процесі цифрового управління в країнах ОЕСР та ЄС. Подібною думки притримується дослідниця Інституту Європейського Університету Аліна Йостлінг у своєму дисертаційному дослідженні «Еволюція, а не революція: порівняльний аналіз якості електронної демократії»<sup>27</sup>. Інша дослідниця, Корінна Фанке у роботі «Оцифрування, швидке та повільне: порівняння створення цифрових публічних послуг у Данії, Франції та Німеччині»<sup>28</sup> підтверджує активізацію процесів «оцифрування державних послуг» у низці європейських держав, наголошуючи, що держави все активніше переводять сервіси та публічні послуги у цифрову площину, на дружні до громадян онлайн-сервіси.

Еволюція цифрової держави має кілька послідовних етапів, які відображають поступ від традиційного електронного уряду (*e-Government*) до концепції *Digital-by-Default*. Початковий етап характеризувався створенням офіційних вебсайтів державних органів, які забезпечували базову доступність інформації, так звана онлайн-присутність держави. Наступна фаза передбачала встановлення зворотного зв'язку між владою і громадянами через електронні запити, онлайн-опитування та консультації. Третій етап означав перехід до надання послуг в електронному форматі, коли громадяни отримали можливість вчиняти адміністративні дії дистанційно: подавати документи, сплачувати збори, формувати довідки чи отримувати

---

<sup>26</sup> LEOSK, Nele, Understanding the development of digital governance : a study of the relations between institutions, organisations, and actors in the member states of the OECD and EU, Florence : European University Institute, 2019, EUI, SPS, PhD Thesis. URL: <https://hdl.handle.net/1814/64546>

<sup>27</sup> Alina Östling, Evolution Rather Than Revolution – a Comparative Analysis of the Quality of E-Democracy, Florence : European University Institute, 2014, EUI, SPS, PhD Thesis. URL: <https://hdl.handle.net/1814/32124>

<sup>28</sup> Corinna Funke, DIGITIZATION, FAST AND SLOW. Comparing the creation of digital public services in Denmark, France and Germany, Florence : European University Institute, 2022, EUI, SPS, PhD Thesis. URL: <https://hdl.handle.net/1814/74971>

дозволи онлайн. Найвищим рівнем розвитку є трансформація, у межах якої цифрові технології стають фундаментом організації всієї системи публічного управління, а процеси прийняття рішень, взаємодії органів влади та громадян набувають комплексного цифрового характеру. У концепції *Digital-by-Default* цифрові сервіси стають не альтернативою, а основною формою взаємодії держави з громадянами.

Якість управління в цифровій державі визначається не лише технічними можливостями, а насамперед рівнем прозорості, підзвітності та ефективності управлінських процесів. Використання цифрових інструментів дозволяє створити відкриті бази даних, забезпечити публічний контроль над використанням державних ресурсів та зменшити корупційні ризики. Цифровізація надання адміністративних послуг сприяє оптимізації бюрократичних процедур, скороченню часу обробки запитів і зменшенню витрат на адміністрування. Таким чином, цифрова держава формує нову управлінську культуру, засновану на таких приватноправових принципах сервісності, клієнтоорієнтованості та довіри. У цьому контексті важливою є праця Фернандо Філгейраса та Віргіліо Алмейди «Управління для цифрового світу: більше ні держави, ні ринку»<sup>29</sup>, автори якої аналізують, як цифровізація змінює логіку прийняття політичних рішень, формуючи модель *evidence-based policymaking*, тобто управління, заснованого на доказах. Ця модель передбачає, що рішення базуються на аналізі даних, а не на інтуїтивних судженнях, що підвищує ефективність та обґрунтованість державної політики.

Водночас розвиток цифрової держави супроводжується низкою потенційних ризиків, що потребують уваги з боку науковців і практиків. Один із найнебезпечніших це цифровий авторитаризм, коли цифрові технології використовуються не для розширення можливостей громадян, а для контролю, спостереження та обмеження їхніх прав. Надмірна концентрація даних у руках держави чи великих корпорацій створює ризик зловживань, витоку персональної інформації та порушення основних конституційних прав. Дослідники у своїх дослідженнях з питань концентрації цифрових активів і платформ звертають увагу на те, що монополізація цифрових ресурсів може призвести до дисбалансу влади та підриву демократичних інститутів. Крім того, зростання ролі алгоритмів у прийнятті управлінських рішень може призвести до втрати людського контролю, коли машинні системи ухвалюватимуть рішення без достатнього розуміння соціального

---

<sup>29</sup> Fernando Filgueiras, Virgílio Almeida. Governance for the Digital World: Neither More State nor More Market (2021). URL: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-55248-0>

контексту чи моральних аспектів. Франческа Мусіані<sup>30</sup> наголошує, що алгоритмічне управління, позбавлене прозорості, несе ризики для демократичної легітимності, адже громадяни втрачають можливість контролювати процес прийняття рішень. Аналогічні проблеми окреслює дослідження Артура Ішканьяна «Парадокс суверенітету та інтернаціоналізму в управлінні ШІ: цифровий федералізм та глобальний алгоритмічний контроль»<sup>31</sup>, де підкреслюється, що глобальні алгоритмічні системи можуть створювати нові форми цифрової залежності та централізації влади.

Отже, цифрова держава виступає не лише технологічним, а й соціальним феноменом, який трансформує сутність публічної влади. Вона формує нову парадигму управління, у якій інформаційні ресурси стають основою державної політики, а громадяни є, без сумніву, активними учасниками процесу прийняття рішень. Проте успіх цієї трансформації залежить від того, наскільки глибоко будуть інтегровані принципи відкритості, етичності та інклюзивності у цифрові механізми управління. Цифрова держава майбутнього – це не лише держава технологій, а насамперед держава довіри, партнерства й відповідальності між владою та суспільством.

#### *Принципи адміністративних процедур в умовах цифрової трансформації*

Розвиток цифрової держави неминує призводити до трансформації адміністративних процедур – фундаментальної категорії адміністративного права, що забезпечує практичну реалізацію публічної влади. У цифровому середовищі адміністративна процедура перестає бути виключно процесом, що реалізується за допомогою людських сил, але частково делегується алгоритмам, інформаційним системам та цифровим платформам. Це зумовлює необхідність переосмислення класичних принципів адміністративного права, зокрема законності, правової визначеності, пропорційності та дотримання права на захист, з урахуванням нових технологічних умов та бурхливого розвитку і проникнення діджиталізації в суспільне та державне життя. Відповідно, цифровізація управління не лише змінює форми реалізації публічної влади, а і створює нові юридичні виклики щодо легітимності та підзвітності влади в процесі забезпечення реалізації прав та законних інтересів людини.

---

<sup>30</sup> Musiani, Francesca; Cogburn, Derrick L.; DeNardis, Laura; Levinson, Nanette S., eds. (2016). *The Turn to Infrastructure in Internet Governance*. URL: <https://doi.org/10.1057/9781137483591>

<sup>31</sup> Ishkhanyan, A. The sovereignty-internationalism paradox in AI governance: digital federalism and global algorithmic control. *Discov Artif Intell* 5, 123 (2025). <https://doi.org/10.1007/s44163-025-00374-x>

Першим і базовим є принцип законності, який у цифровому контексті набуває особливого значення. Законність передбачає, що будь-яке адміністративне рішення повинно ґрунтуватися на законі, прийматися в межах компетенції органу, який його виніс, а також воно повинно бути винесене із суворим додержанням встановленого порядку. Проте в умовах автоматизації виникає логічне питання щодо того, чи може алгоритм, який діє за попередньо встановленими правилами, бути суб'єктом такого «регламентованого волевиявлення». Впровадження елементів автоматизації та цифровізації в публічне управління означає можливість делегування частини процесу прийняття рішень технічним системам, коли результат формується не конкретною посадовою особою, а за допомогою програмного забезпечення на основі визначених правових норм і критеріїв. Дослідники відзначають, що така форма делегування можлива лише за умови, якщо держава зберігає остаточну відповідальність за результати автоматизованого рішення<sup>32</sup>. Це означає, що принцип законності у цифровому середовищі має дві складові: формальну (наявність правового регулювання алгоритмічних дій) та матеріальну (гарантовану можливість перевірки законності алгоритмічного рішення людиною). Відтак автоматизація не означає скасування волевиявлення держави, а лише змінює його форму, де програмний код виступає своєрідною нормою процедурного права. Українські науковці звертають увагу на те, що принцип законності в адміністративному праві України має бути адаптований до нових цифрових умов, зокрема коли алгоритмічні рішення стають частиною процедур<sup>33</sup>. Так само Н.В. Максименко розглядає законність як ключовий елемент верховенства права в українському адміністративному процесі<sup>34</sup>.

З огляду на чинне українське законодавство, принцип законності і верховенства права закріплені в Конституції України. Зокрема, ч. 1 ст. 8 проголошує, що в Україні визнається і діє принцип верховенства права<sup>35</sup>. Таким чином, будь-які адміністративні процедури, у тому числі й цифрові, повинні відповідати цьому конституційному імперативу. Крім

---

<sup>32</sup> Karen Levy, Kyla E. Chasalow, and Sarah Riley. Algorithms and Decision-Making in the Public Sector. Annual Review of Law and Social Science, Volume 17, 2021. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2106.03673>

<sup>33</sup> Кравцова Т.М. Щодо правової визначеності та класифікації принципів надання адміністративних послуг. *Вісник Маріупольського державного університету* Серія: Право, 2023, вип.26. с. 26-35

<sup>34</sup> Максименко Н.В. Принцип законності в адміністративному судочинстві як один із складових елементів принципу верховенства права. *Наукові записки*. Серія: Право, 2024, № 16 (2024). с. 111-115

<sup>35</sup> Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 1996. № 30. с. 141.

того, у Законі України «Про адміністративну процедуру» (від 17.02.2022 № 2073-IX) чітко зазначено: «Принципами адміністративної процедури є: верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності; ...»<sup>36</sup>. З цього випливає висновок, що цифрові адміністративні рішення повинні відповідати і нормам закону, і принципу контролюваності дій технологій.

Другим ключовим орієнтиром є принцип правової визначеності, який у цифровому вимірі постає як вимога до прозорості алгоритмів, доступності логіки їхнього функціонування для користувача та зрозумілості результатів автоматизованого рішення. Правова визначеність означає, що особа повинна знати, які дії держави можливі у відповідь на її запит і на підставі яких критеріїв приймається рішення у її справі. Однак використання алгоритмічних систем, особливо таких, що базуються на машинному навчанні, часто призводить до ситуації так званої правової дискреції, коли алгоритм фактично здійснює самостійне тлумачення даних без використання правової логіки. Професор права Карен Йєнг наголошує<sup>37</sup>, що відсутність доступу до внутрішньої логіки алгоритмів загрожує принципу правової визначеності, оскільки громадянин не може передбачити наслідки своїх дій. У науковій літературі підкреслено, що правова визначеність – це засаднича властивість й умова значущості права<sup>38</sup>.

Вирішенням проблеми дискреції може стати законодавче закріплення права на пояснення автоматизованих рішень (*right to explanation*), що активно впроваджується у праві Європейського Союзу згідно зі ст. 22 Загального регламенту про захист даних (GDPR)<sup>39</sup>. Такий підхід гарантує, що громадянин розуміє, як саме система прийшла до певного висновку, і має змогу його оскаржити. Такого ж принципу притримується і український законодавець, який передбачив у Законі «Про адміністративну процедуру» серед принципів також «юридичну визначеність»<sup>40</sup>.

---

<sup>36</sup> Закон України «Про адміністративну процедуру» від 17 листопада 2021 року № 2073-IX. *Голос України*, 2021. № 224

<sup>37</sup> Karen Yeung. Algorithmic Regulation: A Critical Interrogation. *Regulation & Governance*. Forthcoming King's College London Law School Research Paper No. 2017-27. 42 p.

<sup>38</sup> Смородинський В.С. Правова визначеність. *Філософія права і загальна теорія права*, 2/2020, 2020. С. 185-201

<sup>39</sup> Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних, та про скасування Директиви 95/46/ЄС (Загальний регламент про захист даних). URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_008-16#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_008-16#Text)

<sup>40</sup> Закон України «Про адміністративну процедуру» від 17 листопада 2021 року № 2073-IX. *Голос України*, 2021. № 224

Принцип пропорційності у цифровому середовищі вимагає нового балансу між ефективністю автоматизації та збереженням індивідуального підходу у складних або чутливих справах. Автоматизація значно підвищує швидкість та об'єктивність процедур, але водночас ризикує нівелювати індивідуальні обставини. Наукові дослідження свідчать, що надмірна алгоритмізація може призвести до «технократичного редукціонізму», коли формальні критерії переважають над змістовними оцінками. Тому принцип пропорційності вимагає, щоб цифрові адміністративні процедури включали механізми людського контролю – можливість перевірки рішень службовцем у разі сумніву чи помилки. Це забезпечує баланс між масовістю та індивідуальністю, а також відповідає духу справедливого адміністративного процесу<sup>41</sup>. Так само О.О. Томкіна у статті «Пропорційність у системі принципів правотворчої діяльності»<sup>42</sup> розглядає пропорційність як принцип, який має бути врахований навіть в умовах обмежень прав людини чи процедурних змін.

В контексті цифрової процедури це означає, що рішення, прийняті автоматом, повинні допускати виключення або людську перевірку у випадках, коли є індивідуальні ризики або ситуації, що виходять за межі типового алгоритму. Закон «Про адміністративну процедуру» закріплює принцип пропорційності серед інших: «... пропорційність; ... гарантування права особи на участь в адміністративному провадженні»<sup>43</sup>. Пропорційність має також і конституційне підґрунтя, зокрема, рішення КСУ від 1 листопада 2023 р. № 9-р(П)/2023<sup>44</sup> використовує принцип домірності (який споріднений принципу пропорційності) як обов'язкову складову правовладдя.

Таким чином у цифровій адміністративній процедурі важливо, щоб автоматизація не заміняла повністю людське рішення, коли це може призвести до непропорційного обмеження прав або несправедливості.

Не менш важливим залишається принцип дотримання права на захист, який у цифровому форматі набуває нових аспектів. Електронне повідомлення сторін, дистанційний доступ до матеріалів справи та можливість подання електронних скарг стають інструментами реалізації процесуальних гарантій. Українські вчені активно досліджують це

---

<sup>41</sup> Olashyn V. V. Future of Administrative Justice in Ukraine: Strategy for Integrating Artificial Intelligence. *Право та державне управління*, 2025, № 1. с. 68-74

<sup>42</sup> Томкіна О.О. Пропорційність у системі принципів правотворчої діяльності. *Нове українське право*, Вип. 3, 2025. С.44-49

<sup>43</sup> Закон України «Про адміністративну процедуру» від 17 листопада 2021 року № 2073-IX. *Голос України*, 2021. № 224

<sup>44</sup> Офіційний веб-сайт Конституційного Суду України. URL: [https://ccu.gov.ua/storinka/8?utm\\_source=chatgpt.com](https://ccu.gov.ua/storinka/8?utm_source=chatgpt.com)

питання, так, наприклад, М.П. Вавринчук та О.В. Когут стверджують, що цифрові процедури мають гарантувати доступ до правосуддя не менше ніж традиційні<sup>45</sup>.

У контексті цифрових адміністративних процедур особливо важливо забезпечити: автентифікацію осіб, безпечну комунікацію, збереження доказів, право на перегляд рішення людиною. Український законодавець передбачив у принципах процедури «гарантування ефективних засобів правового захисту», хоча не надав законодавчого визначення цьому поняттю, проте в законодавчому вимірі можна вивести даний принцип через принципи участі та ефективності.

З конституційної точки зору, частина перша статті 55 Конституції України гарантує право на судовий захист. Таким чином цифрова адміністративна процедура має забезпечувати цей принцип на тому самому рівні, як і традиційна процедура.

Однак виникають питання щодо автентифікації осіб, безпеки комунікацій та збереження доказів. Європейська комісія у звіті *Digitalisation of Justice in the EU (2022)*<sup>46</sup> підкреслює, що цифрові судові й адміністративні сервіси повинні забезпечувати рівний доступ до правосуддя незалежно від технічних навичок громадян. Відтак цифрові механізми не мають підміняти право на захист формальним доступом до системи, а повинні гарантувати реальну можливість участі у процедурі та впливу на рішення.

У цьому контексті особливого значення набуває питання впливу цифровізації адміністративних процедур на права людини, зокрема на гарантії справедливого судового розгляду та доступ до правосуддя. Дослідник Бартек Хоманський стверджує<sup>47</sup>, що для збереження легітимності адміністративної діяльності необхідно не лише кодифікувати алгоритми у правову систему, а й забезпечити демократичний контроль над їх розробленням і впровадженням. Для української ситуації таке забезпечення надзвичайно важливо ще й тому, що на території нашої держави наразі ведуться активні бойові дії та є велика кількість територій, де неможливо забезпечити належний доступ до адміністративних сервісів держави, в тому числі автоматизованих. Про це наголошують В.В. Корольова та Т.С. Гапешко у статті «Підстави та порядок, пропорційність, законність та межі обмеження прав людини

---

<sup>45</sup> Вавринчук М.П., Когут О.В. Адміністративна процедура через призму Конституції України та законодавства ЄС. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Право, Том 2 № 88 (2025), 2025. С. 307-312

<sup>46</sup> Веб-сайт Європейської Комісії. URL: [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/digitalisation-justice\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/digitalisation-justice_en)

<sup>47</sup> Chomanski, B. Legitimacy and automated decisions: the moral limits of algocracy. *Ethics Inf Technol* 24, 34 (2022). <https://doi.org/10.1007/s10676-022-09647-w>

в умовах воєнного стану»<sup>48</sup>, в якій вони розглядають, як принципи, зокрема законності та пропорційності, діють у надзвичайних умовах.

З огляду на це, цифрова процедура не може підняти право на справедливий розгляд формальною взаємодією з технічним сервісом без контролю та участі особи. Принцип справедливості вимагає, щоб кожен мав право на перевірку результатів автоматизованих рішень незалежним органом, а цифрові інтерфейси гарантували інклюзивність та доступність і зрозумілість для всіх груп населення.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що цифрове середовище створює нову парадигму адміністративного процесу, в якій традиційні принципи зберігають своє значення, але набувають оновленого змісту. Законність трансформується у форму регламентованого волевиявлення, правова визначеність перетворюється у вимогу прозорості алгоритмів, а принцип пропорційності – у баланс між автоматизацією та індивідуальністю, право ж на захист змінюється на цифрові гарантії справедливості та доступу до правосуддя. Завдання сучасної науки адміністративного права полягає у виробленні таких теоретичних і нормативних засад, які дозволять гармонійно поєднати технологічний прогрес із фундаментальними правовими цінностями, не допустивши перетворення цифрової ефективності на загрозу для прав людини та верховенства права.

*Європейські стандарти електронного урядування: eIDAS, Digital Europe, GDPR, AI Act.*

У сучасну епоху цифрової трансформації публічне управління у Європейському Союзі поступово переходить у нову фазу розвитку, де електронні сервіси стають основним каналом взаємодії між державою, громадянами та бізнесом. Цей процес є не лише технологічним, а й правовим явищем, оскільки потребує чіткої нормативної основи, здатної гарантувати безпеку, довіру, сумісність і захист прав людини у цифровому середовищі. Саме з цією метою європейські країни розробили всеосяжну правову та політичну базу для підтримки електронного урядування в межах ЄС. Серед ключових документів слід виділити 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 (*Regulation (EU) № 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in*

---

<sup>48</sup> Корольова В.В., & Гапешко Т.С. Підстави та порядок, пропорційність, законність та межі обмеження прав людини в умовах воєнного стану. *Legal Bulletin*, No 1(15), 2025. С. 82–89. <https://doi.org/10.31732/2708-339X-2025-15-A12>

*the internal market*), більш відомий як Регламент eIDAS<sup>49</sup>. Він створює єдину правову основу для електронної ідентифікації, автентифікації та довірчих послуг у ЄС, забезпечуючи взаємне визнання електронних ідентифікаторів і цифрових підписів між державами-членами. У 2023 році було ухвалено нову редакцію – Регламент (ЄС) 2024/1183 (eIDAS 2.0), яка вводить Європейський цифровий ідентифікаційний гаманець для безпечного транскордонного доступу до державних і приватних послуг.

Регламент (ЄС) № 910/2014 став основоположним нормативним актом у сфері цифрового врядування Європейського Союзу, заклавши правову основу для формування єдиного європейського цифрового простору та забезпечення безпечної, надійної й взаємосумісної електронної взаємодії між громадянами, бізнесом та органами державної влади. Його ухвалення стало відповіддю на нагальну потребу гармонізувати підходи до електронної ідентифікації, автентифікації та надання довірчих послуг у межах внутрішнього ринку, що, своєю чергою, є передумовою для реалізації чотирьох основних свобод ЄС – вільного руху товарів, послуг, капіталу та осіб – у цифровій площині.

До прийняття Регламенту (ЄС) № 910/2014 законодавство держав-членів щодо електронної ідентифікації та довірчих послуг було фрагментованим: кожна країна встановлювала власні стандарти для електронних підписів, печаток чи сертифікаційних центрів. Це створювало правову невизначеність, ускладнювало транскордонні транзакції та перешкоджало розвитку цифрового внутрішнього ринку. ЄС усвідомлював, що без уніфікованої правової рамки неможливо досягти довіри до електронної взаємодії між суб'єктами різних юрисдикцій. Саме тому Регламент 910/2014 було прийнято як акт прямої дії, що замінив попередню Директиву 1999/93/ЄС про електронні підписи та створив цілісну систему правил для всіх аспектів електронної ідентифікації та довірчих послуг.

Головна мета Регламенту (ЄС) № 910/2014 полягає у забезпеченні правової визначеності та взаємного визнання засобів електронної ідентифікації між державами-членами, а також у встановленні високих стандартів безпеки та довіри для електронних транзакцій. Завдяки цьому громадяни та компанії можуть користуватися електронними послугами

---

<sup>49</sup> Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 910/2014 від 23 липня 2014 р. про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС / Європейський Парламент, Рада ЄС. – База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. – URL: [https://zakon.rada.gov.ua/go/984\\_016-14](https://zakon.rada.gov.ua/go/984_016-14)

в інших державах-членах так само, як і на національному рівні, що створює умови для розвитку єдиного цифрового ринку.

Регламент (ЄС) № 910/2014 складається з двох основних компонентів:

1. Електронна ідентифікація (eID) – встановлює механізм взаємного визнання національних засобів електронної ідентифікації між державами-членами. Кожна країна зобов'язана нотифікувати свою національну схему електронної ідентифікації до Європейської комісії, після чого вона стає обов'язковою до визнання всіма іншими державами-членами для надання транскордонних публічних послуг. Такий підхід дає змогу громадянам і компаніям використовувати власну електронну ідентифікацію для доступу до онлайн-послуг у будь-якій іншій країні ЄС.

2. Довірчі послуги (trust services) – регламентує діяльність постачальників довірчих послуг та встановлює юридичні наслідки для різних типів електронних транзакцій. До категорії довірчих послуг належать електронні підписи, електронні печатки, електронні часові мітки, електронна доставка даних та сертифікати для автентифікації вебсайтів. Регламент визначає обов'язкові вимоги до кваліфікованих постачальників довірчих послуг і передбачає механізм нагляду за їхньою діяльністю, що гарантує високий рівень безпеки та довіри.

Одним із ключових принципів Регламенту (ЄС) № 910/2014 є юридична еквівалентність електронних та паперових документів: кваліфікований електронний підпис має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, а кваліфікована електронна печатка прирівнюється до печатки юридичної особи. Це положення стало вирішальним для розвитку електронного документообігу, цифрового правосуддя, електронних державних послуг і транскордонної торгівлі.

Регламент (ЄС) № 910/2014 створив правові передумови для появи та розвитку ключових інфраструктурних рішень ЄС у сфері цифрової ідентифікації, таких як eIDAS Bridge, eSignature, eSeal та інші. Завдяки взаємному визнанню національних електронних ідентифікаторів громадяни можуть використовувати свій національний eID для подання податкових декларацій, реєстрації бізнесу, подання заяв на навчання або участі у державних закупівлях у будь-якій державі-члені. Бізнес отримав можливість укладати транскордонні контракти в електронній формі, а державні адміністрації організувати повністю цифрові адміністративні процеси без необхідності фізичної присутності користувача.

Регламент (ЄС) № 910/2014 також посилив довіру до цифрових транзакцій шляхом створення загальноєвропейської системи нагляду за постачальниками довірчих послуг. Національні органи нагляду

відповідають за сертифікацію та моніторинг діяльності таких постачальників, а Європейська комісія веде довірчий список (EU Trusted List), де зазначені всі кваліфіковані провайдери. Це підвищує прозорість ринку, забезпечує захист прав користувачів і зміцнює довіру до цифрових рішень у межах усього Союзу.

Зважаючи на динамічний розвиток цифрових технологій і нові виклики, у 2023 році ЄС ухвалив оновлену версію нормативної бази – eIDAS 2.0, яка передбачає створення Європейського цифрового ідентифікаційного гаманця (European Digital Identity Wallet). Цей інструмент надаватиме громадянам і компаніям можливість зберігати та використовувати електронну ідентифікацію, дипломи, водійські посвідчення, медичні сертифікати, платіжні дані та іншу офіційну інформацію в одному безпечному цифровому просторі. Його впровадження є ключовим елементом стратегії «Цифрове десятиліття ЄС – 2030», яка передбачає забезпечення універсального доступу до безпечних і зручних електронних ідентифікаційних рішень для всіх громадян Союзу.

Іншим ключовим елементом є Програма «Цифрова Європа», започаткована відповідно до Регламенту (ЄС) 2021/694 Європейського парламенту та Ради від 29 квітня 2021 року про створення Програми «Цифрова Європа» та скасування Рішення (ЄС) 2015/2240 (*Regulation (EU) 2021/694 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 establishing the Digital Europe Programme and repealing Decision (EU) 2015/2240*)<sup>50</sup>. Ця програма є фінансовим інструментом ЄС на 2021–2027 рр., спрямованим на розвиток стратегічних цифрових потужностей – від високопродуктивних обчислень і штучного інтелекту до кібербезпеки, інтероперабельності та підвищення цифрових навичок. У сфері електронного урядування вона фінансує проекти модернізації державних адміністрацій, цифровізації публічних послуг і створення єдиних цифрових платформ на рівні Союзу<sup>51</sup>.

До 2021 року цифрова політика ЄС реалізовувалася переважно через інші інструменти – такі як програма «Горизонт 2020» (зосереджена на дослідженнях і розробках) або «Механізм з'єднання Європи» (CEF), який підтримував цифрову інфраструктуру. Однак швидкий розвиток технологій, зростаюча роль цифрової економіки та стратегічна залежність від технологій третіх країн показали потребу у створенні

---

<sup>50</sup> Regulation (EU) 2021/694 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 establishing the Digital Europe Programme and repealing Decision (EU) 2015/2240. – URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/694/oj>

<sup>51</sup> Digital Europe Programme/ European Commission. – 2021–2027. – URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>

окремої програми, орієнтованої на практичне впровадження цифрових рішень у ключові сфери суспільства. Саме на ці виклики й відповіла Програма «Цифрова Європа».

Метою Регламенту є створення фінансової бази для розвитку ключових цифрових потужностей ЄС та забезпечення широкого впровадження цифрових технологій у всіх секторах економіки та державного управління. Програма спрямована на зміцнення цифрового суверенітету ЄС, зменшення залежності від зовнішніх постачальників, створення єдиного цифрового ринку та підвищення конкурентоспроможності Європи у глобальній цифровій екосистемі.

Загальний бюджет Програми «Цифрова Європа» на період 2021–2027 років становить понад 7,5 млрд євро. Ці кошти розподіляються між п'ятьма основними напрямками, кожен з яких має стратегічне значення для цифрової екосистеми ЄС:

1. Високопродуктивні обчислення (High-Performance Computing, НРС) – близько 2,2 млрд євро. Цей напрям підтримує створення надпотужних обчислювальних інфраструктур (суперкомп'ютерів) та їхнє використання у дослідженнях, медицині, кліматичному моделюванні, промисловості й державному управлінні. Мета – забезпечити технологічну незалежність ЄС у сфері НРС та зробити його світовим лідером у галузі високопродуктивних обчислень.

2. Штучний інтелект (Artificial Intelligence, ШІ) – близько 2,1 млрд євро. Програма фінансує розвиток інфраструктур даних, алгоритмів, платформ і центрів тестування, а також підтримує інтеграцію ШІ у промислові процеси, державні сервіси та соціальні сфери. Особлива увага приділяється забезпеченню надійності, етичності та пояснюваності систем ШІ.

3. Кібербезпека (Cybersecurity) – близько 1,6 млрд євро. Цей напрям передбачає створення спільних центрів компетенцій, розвиток інфраструктур безпеки, підвищення готовності до кіберзагроз і зміцнення європейської кіберстійкості як на рівні державних органів, так і бізнесу. Програма також підтримує розробку європейських стандартів кіберзахисту та їх імплементацію в національні стратегії.

4. Розвиток цифрових навичок (Advanced Digital Skills) – близько 580 млн євро. Мета – подолати «цифровий розрив» шляхом створення програм навчання, перекваліфікації та підвищення кваліфікації у сферах, де ЄС відчуває кадровий дефіцит: ШІ, НРС, кібербезпеці, аналізі даних тощо. Програма підтримує створення магістерських курсів, короткострокових інтенсивів і партнерств між університетами, бізнесом і державним сектором.

5. Широке використання цифрових технологій та інтероперабельність (Deployment and Use of Digital Capacity) – близько 1,1 млрд євро. У межах цього напрямку фінансуються проекти з цифровізації державного управління, створення європейських цифрових платформ, забезпечення сумісності національних інформаційних систем, підтримки електронних послуг та реалізації принципу «once only» (надання даних державі один раз).

Програма реалізується Європейською комісією за участю держав-членів, які можуть виступати як виконавці окремих проєктів. Координаційний механізм передбачає тісну взаємодію з приватним сектором, академічними колами та органами влади. Окрему роль відіграють Центри цифрових інновацій (European Digital Innovation Hubs, EDIHs) – регіональні осередки, що допомагають малим і середнім підприємствам, органам влади та освітнім закладам впроваджувати цифрові рішення. Важливою особливістю Програми є її синергія з іншими інструментами ЄС: «Горизонт Європа» (науково-дослідні проєкти), «Механізм з'єднання Європи» (цифрова інфраструктура), «NextGenerationEU» (відновлення після пандемії) та структурні фонди ЄС. Така комплексна взаємодія забезпечує цілісність цифрової політики Союзу. Програма «Цифрова Європа» має стратегічне значення для модернізації публічного управління. Вона забезпечує фінансову підтримку для цифровізації адміністративних процесів, створення інтегрованих інформаційних систем, розвитку електронних послуг і запровадження цифрової ідентифікації. Це дозволяє державним органам діяти швидше, прозоріше та ефективніше, водночас підвищуючи довіру громадян до цифрових сервісів. Окремий акцент зроблено на транскордонній сумісності (interoperability), що має фундаментальне значення для функціонування внутрішнього ринку. Завдяки програмному фінансуванню публічні адміністрації можуть інтегрувати свої системи з європейськими платформами, надавати послуги громадянам інших держав-членів та спрощувати реалізацію таких процесів, як електронне ліцензування, цифрове оподаткування чи соціальне забезпечення.

Захист даних є критично важливим аспектом електронного урядування, і Загальний регламент ЄС про захист даних (Регламент (ЄС) 2016/679 Європейського парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та про вільний рух таких даних, а також про скасування Директиви 95/46/ЄС (*Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data – GDPR*))

встановив високі стандарти конфіденційності та безпеки даних. GDPR, який діє з 2018 року, поширюється на державні органи, що обробляють персональні дані, так само як і на приватні компанії. Він посилює права громадян на власні дані та покладає на уряди обов'язок законно обробляти та захищати персональну інформацію. На практиці дотримання GDPR є обов'язковим для електронних державних сервісів, які збирають дані громадян – від податкових порталів до цифрових медичних записів – забезпечуючи захист приватності «за замовчуванням». Наприклад, GDPR вимагає прозорості щодо використання персональних даних, зобов'язує впроваджувати заходи безпеки та гарантує користувачам право на доступ або виправлення своїх даних. Завдяки встановленню високого рівня захисту даних у всіх державах-членах GDPR підвищує довіру до цифрових державних послуг та полегшує транскордонний обмін даними (оскільки всі країни дотримуються однакових стандартів).

Регламент (ЄС) 2024/1689 Європейського парламенту та Ради від 13 червня 2024 року про встановлення гармонізованих правил щодо штучного інтелекту (Акт про штучний інтелект)<sup>52</sup> (*Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence – Artificial Intelligence Act*), який став першим у світі всеосяжним законодавчим актом у цій сфері, був остаточно ухвалений у 2024 році після кількох років переговорів між Європейським парламентом, Радою ЄС та Єврокомісією. Регламент (ЄС) 2024/1689 було опубліковано в Офіційному журналі Європейського Союзу 12 липня 2024 року, а чинності він набрав 1 серпня 2024 року. Документ створює єдину правову рамку для розробки, постачання та використання систем штучного інтелекту на території всіх держав-членів ЄС і має на меті не лише стимулювати розвиток інновацій, а й гарантувати, що технології ШІ використовуються відповідально, прозоро та з повагою до основоположних прав людини. Його ухвалення стало важливим етапом реалізації цифрової стратегії ЄС та суттєво вплине на державні адміністрації, приватний сектор та громадян. AI Act базується на ризик-орієнтованому підході, який класифікує системи штучного інтелекту за рівнем потенційної загрози для суспільства та прав людини. Закон встановлює чотири основні категорії: заборонені практики, високоризикові системи, системи з обмеженим ризиком і системи з

---

<sup>52</sup> Регламент (ЄС) 2016/679 (GDPR)/ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC. – URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_008-16#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_008-16#Text)

мінімальним ризиком. Забороняються найнебезпечніші технології, зокрема ті, що маніпулюють поведінкою людини на підсвідомому рівні, використовують біометричне розпізнавання у режимі реального часу в публічних місцях (за винятком окремих випадків, пов'язаних із безпекою), або створюють так звані «соціальні рейтинги» громадян. Для високоризикових систем – наприклад, тих, що застосовуються у сфері правосуддя, освіти, охорони здоров'я, управління міграцією, надання соціальних пільг чи рекрутингу в державному секторі – встановлюються суворі вимоги щодо управління ризиками, прозорості, якості даних, технічної документації, кібербезпеки та забезпечення людського контролю. Виробники таких систем повинні проходити процедури оцінки відповідності перед виведенням продукту на ринок, а державні органи – гарантувати можливість аудиту та пояснення алгоритмічних рішень<sup>53</sup>.

Особливе місце у законі займає регулювання загального призначення систем штучного інтелекту (General Purpose AI, GPAI), включно з великими мовними моделями. Для них встановлюються вимоги щодо прозорості, документування навчальних даних, безпеки та запобігання порушенню прав інтелектуальної власності. Крім того, AI Act передбачає запровадження обов'язків для розробників і користувачів ШІ у державному секторі. Якщо, наприклад, державне агентство використовує алгоритм для прийняття рішень про надання соціальної допомоги, воно зобов'язане забезпечити, щоб система була пояснюваною, перевіряльною та не дискримінувала окремі групи населення. Також важливо, що AI Act доповнює дію Загального регламенту про захист даних (GDPR), забезпечуючи додаткові гарантії від ризиків автоматизованого прийняття рішень і зловживань персональними даними.

Регламент має поетапний механізм імплементації, що дозволяє державам і бізнесу поступово адаптуватися до нових правил. Перші положення – заборона на використання технологій із «неприйнятним ризиком» – почнуть діяти вже з 2 лютого 2025 року. З 2 серпня 2025 року запрацюють правила для систем загального призначення ШІ та вимоги щодо управління ризиками, а основна частина положень, включно з нормами для високоризикових систем, набуде чинності з 2 серпня 2026 року. Європейська комісія також створить Європейську раду зі штучного інтелекту – спеціальний орган, який координуватиме

---

<sup>53</sup> Інформаційна довідка щодо використання штучного інтелекту в медіа: потенціал і ризики/ Дослідницька служба Верховна Рада України. – 2024. – URL: <https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33465.pdf>

виконання закону, розроблятиме технічні стандарти та надаватиме рекомендації щодо його застосування на практиці.

AI Act є ключовим кроком до створення єдиного європейського цифрового ринку та встановлення глобальних стандартів регулювання штучного інтелекту. Він закріплює європейську модель розвитку технологій, яка поєднує стимулювання інновацій із чітким дотриманням прав людини, демократичних цінностей і принципу верховенства права. Для сфери електронного урядування це означає перехід до більш безпечних, підзвітних і людиноцентричних рішень: державні адміністрації зможуть використовувати алгоритми для підвищення ефективності своїх послуг, але при цьому будуть зобов'язані забезпечити прозорість, підзвітність і можливість людського втручання у процес ухвалення рішень. У поєднанні з Регламентом eIDAS, Програмою «Цифрова Європа» та GDPR, новий AI Act формує стійку правову основу для розвитку цифрового управління в ЄС, засновану на довірі, прозорості та відповідальності.

Разом ці документи формують цілісну правову архітектуру цифрового врядування ЄС. Вона забезпечує взаємне визнання цифрової ідентичності та довірчих послуг, фінансує розвиток сучасної цифрової інфраструктури та навичок, гарантує високі стандарти захисту персональних даних і встановлює правила для етичного та безпечного використання технологій штучного інтелекту. Завдяки цьому створюється єдиний європейський цифровий простір, де державні послуги стають доступними незалежно від кордонів, а права громадян у цифровому середовищі надійно захищені.

## **2. Французький досвід цифровізації адміністративних процедур і послуг**

Франція є однією з провідних європейських держав у сфері електронного урядування, яка протягом двох десятиліть системно трансформувала свою систему державного управління, поєднавши потужну нормативно-правову базу з розгалуженою мережею цифрових платформ. Ця стратегія мала на меті не лише модернізувати адміністративні процеси, а й зробити взаємодію громадян і бізнесу з державою більш простою, швидкою та прозорою. Досвід Франції є зразковим прикладом того, як правові механізми можуть слугувати каталізатором цифрових змін у державному секторі.

Центральним елементом французької моделі електронного урядування є Кодекс взаємовідносин між громадськістю та адміністрацією (Code des relations entre le public et l'administration, далі –

CRPA)<sup>54</sup>. Його було запроваджено Ордонансом № 2015-1341 і він набув чинності 23 жовтня 2015 року, ставши значним кроком уперед у розвитку адміністративного права Франції. CRPA вперше систематизував численні законодавчі та підзаконні акти, які регулювали відносини громадян і бізнесу з органами влади, об'єднавши їх у єдиний кодекс і адаптувавши до цифрової епохи.

Одним із ключових нововведень CRPA стало закріплення права на електронне звернення (*saisine par voie électronique*) – можливості контактувати з адміністрацією та подавати заяви в електронній формі. Починаючи з 7 листопада 2016 року, усі адміністративні органи Франції зобов'язані забезпечити можливість подання заяв, скарг чи запитів онлайн із тією ж юридичною силою, що й традиційні паперові документи. Це означає, що електронне повідомлення або заповнена онлайн-форма, надіслані через офіційний канал, не можуть бути відхилені адміністрацією та прирівнюються до офіційного листа.

Також CRPA запровадив принцип «digital by default» – «цифровий за замовчуванням», який закріплює право користувача вимагати електронного доступу до послуг. Відповідно до статті L112-9, кожен адміністративний орган зобов'язаний створити один або кілька телесервісів (*téleservices*) для прийому звернень, якщо це не суперечить природі процедури. Ба більше, коли такий сервіс існує, він може бути єдиним легітимним каналом подання документів. Зокрема, з 2017 року заявки на реєстрацію транспортних засобів або отримання водійських посвідчень подаються виключно онлайн, без можливості паперової форми.

CRPA також детально регламентує порядок функціонування електронних сервісів. Адміністрації зобов'язані надавати користувачам зрозумілу інформацію та інструкції щодо користування своїми порталами. Зокрема, Декрет Уряду Французької Республіки № 2016-1411 до статті L112-9 вимагає публікації умов користування онлайн-сервісом, покрокових інструкцій та вимог до заявників. Це забезпечує прозорість та передбачуваність у цифровій взаємодії громадянина з владою. Також CRPA інтегрує вимоги законодавства про захист персональних даних – усі телесервіси повинні відповідати Закону № 78-17 від 6 січня 1978 р. про інформаційні технології, файли даних і громадянські свободи (*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à*

---

<sup>54</sup> Code des relations entre le public et l'administration/ Légifrance – Le service public de la diffusion du droit – URL: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte\\_lc/LEGITEXT000031366350/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000031366350/)

l'informatique, aux fichiers et aux libertés<sup>55</sup>), який після імплементації GDPR встановлює суворі правила обробки й зберігання даних. Це гарантує, що особисті дані користувачів використовуються виключно в законних цілях і обробляються безпечно.

Окремі положення CRPA адаптують класичні принципи адміністративного права до цифрової реальності. Наприклад, у разі подання заяви онлайн адміністрація зобов'язана надіслати підтвердження отримання з реєстраційним номером, строками розгляду та інформацією про можливі шляхи оскарження. Якщо таке підтвердження не було надано належним чином, строки оскарження для громадянина можуть не розпочинатися – це важливий елемент гарантій права на захист.

Одним із ключових законодавчих актів, який суттєво вплинув на цифрову трансформацію французького публічного управління та став логічним продовженням курсу на спрощення адміністративних процедур, є Закон № 2018-727 від 10 серпня 2018 року «Про державу на службі суспільства довіри» (Loi pour un État au service d'une société de confiance, далі – Loi ESSOC<sup>56</sup>). Цей нормативно-правовий акт став результатом глибокого переосмислення ролі держави у цифрову добу та спробою побудувати нову модель взаємовідносин між публічною владою та громадянами, засновану не на контролі та покаранні, а на довірі, співпраці та підтримці. Loi ESSOC було прийнято з метою переорієнтації французької адміністративної системи на принципи «держави-сервісу», що надає пріоритет не каральній функції, а партнерському підходу до громадян і бізнесу. Закон базується на концепції «суспільства довіри», у якому держава розглядає користувача адміністративних послуг не як потенційного порушника, а як партнера, якого варто підтримати у виконанні правових вимог.

Ключовим політичним завданням закону стало подолання традиційної «вертикальної» моделі державного управління та створення правових умов для більш гнучкої, проактивної та технологічно орієнтованої взаємодії між владою та суспільством. Цей підхід передбачає не лише спрощення адміністративних процедур, а й підвищення правової визначеності, прозорості та ефективності діяльності державних органів.

---

<sup>55</sup> Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés / Légifrance – Le service public de la diffusion du droit. – URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT00000886460>

<sup>56</sup> Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance. / Légifrance – Le service public de la diffusion du droit. – URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037307624>

Закон встановив низку нових обов'язків для адміністрацій, спрямованих на підвищення доступності та якості державних послуг. Серед них:

- заборона на використання платних телефонних ліній у державних службах;
- створення інституту «єдиного референта» (référént unique), який координує взаємодію користувача з кількома органами влади;
- розвиток концепції «єдиного вікна» (guichet unique) для об'єднання адміністративних процедур;
- стратегічна мета – повна дематеріалізація адміністративних процесів до 2022 року.

Ще однією новацією стало закріплення принципу «Dites-le-nous une fois» («Скажіть нам це один раз»), запровадженого законом Loi ESSOC 2018 року. Відповідно до нього громадяни не повинні повторно подавати документи чи дані, якими вже володіє держава. Статті L114-2 та L114-9 передбачають обмін даними між адміністративними органами: якщо одній установі потрібна інформація, яка вже зберігається в іншій (наприклад, свідоцтво про народження або податкова декларація), саме адміністрація зобов'язана її витребувати. Така інтероперабельність, закладена у законі, істотно скорочує бюрократичне навантаження та підвищує ефективність цифрових послуг.

Важливо, що законодавство визнає: попри активну цифровізацію, не всі користувачі мають технічні можливості або навички користування онлайн-сервісами. Тому CRPA передбачає збереження альтернативних, офлайн-каналів звернення. Поряд із політикою «100 % дематеріалізації» держава інвестує у створення фізичних пунктів допомоги громадянам, щоб забезпечити інклюзивність цифрової адміністрації. Однак у звіті Омбудсмена Французької Республіки (Défenseur des droits) за 2022 рік зазначено: дематеріалізація послуг значно просунулася, але кількість звернень-скарг через труднощі цифрових процедур не зменшується<sup>57</sup>. Також зазначено, що не всі ключові процедури (250 найбільш використовуваних) були повністю переведені в онлайн до 2022 року. У доповіді Сенату Французької Республіки у вересні 2025 році<sup>58</sup> йдеться про те, що «дематеріалізація стала нормою для великої кількості процедур», але також підкреслюється, що приблизно 82% адміністративних процедур здійснюються онлайн щорічно, а у 2024 році

---

<sup>57</sup> Défenseur des droits. Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on? – 2022. – URL: [https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd\\_rapport\\_dematerialisation-2022\\_20220307.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd_rapport_dematerialisation-2022_20220307.pdf)

<sup>58</sup> Accès aux services publics : les limites de la dématérialisation / La Rédaction. – 22 вересня 2025. – URL: <https://www.vie-publique.fr/en-bref/300177-acces-aux-services-publics-les-limites-de-la-dematerialisation>

73% французів зверталися до онлайн-послуг (для порівняння у 2021 році – 67%). 44% французів зазнавали труднощів при здійсненні онлайн-звернень: боязнь помилки, незрозумілість. Лише 1 % – це «повна» цифрова неграмотність, але значна частка відчуває бар'єри.

Підсумовуючи, CRPA та інші законодавчі акти створили міцну правову основу для цифрового публічного управління у Франції. Вони не лише гарантують право громадян на електронні послуги, але й зобов'язують адміністрації забезпечувати ці послуги, встановлюють стандарти прозорості та безпеки, адаптують класичні правові принципи до цифрового середовища й забезпечують баланс між інноваціями та доступністю. Дематеріалізація публічних послуг у Франції значно просунулася – але вона не є «рішенням для всіх». Цифровий перехід створює нові види викликів: не лише технологічні, а й соціальні. Франції належить забезпечити, щоб ті, хто опиняється з різних причин поза цифровим процесом, зберігали доступ до своїх прав і послуг.

#### *Особливості цифрової архітектури публічного адміністрування у Франції*

Французька система електронного урядування ґрунтується на кількох ключових цифрових платформах, кожна з яких виконує власну функцію у державній екосистемі. До них належать громадський портал [Service-Public.fr](http://Service-Public.fr), система автентифікації [FranceConnect](http://FranceConnect), спеціалізоване агентство ANTS ([Agence Nationale des Titres Sécurisés](http://Agence Nationale des Titres Sécurisés)), а також каталог державних телесервісів [MesDémarches.gouv.fr](http://MesDémarches.gouv.fr). Разом вони формують цілісну архітектуру електронного врядування, орієнтовану на користувача. Діяльність кожної з цих платформ врегульована окремими нормативно-правовими актами (ордонансами, декретами або законами), що гарантують їхню правову визначеність, надійність і відповідність державним стандартам.

*Service-Public.fr* є офіційним порталом французької адміністрації – фактично, цифровим «фронт-офісом» держави. Запущений у 2000 році та оновлений у 2015 році, він перебуває у підпорядкуванні Дирекції з правової та адміністративної інформації (DILA) при Прем'єр-міністрові. Портал виконує роль єдиного центру доступу до адміністративної інформації та онлайн-послуг. *Service-Public.fr* надає тисячі актуальних інформаційних сторінок (*fiches pratiques*), які роз'яснюють права, обов'язки та процедури громадян у різних сферах життя – сім'я, праця, житло, оподаткування тощо. Водночас портал не обмежується лише інформаційною функцією: у розділі «*Services en ligne et formulaires*» (Онлайн-послуги та формуляри) він пропонує користувачам безпосередньо виконати адміністративну дію – заповнити онлайн-форму чи завантажити офіційний документ.

Завдяки геолокації *Service-Public.fr* адаптує інформацію під користувача: за поштовим індексом можна знайти контактні дані й години роботи найближчого адміністративного органу. Портал створено Ордонансом від 6 листопада 2000 року, а його діяльність детально регламентують наступні декрети, які визначають порядок оновлення контенту, відповідальність за його достовірність та інтеграцію з іншими державними сервісами. *Service-Public.fr* також працює у зв'язці з телефонною лінією «39-39 Allô Service Public», забезпечуючи мультимедійний доступ громадян до державних послуг.

*FranceConnect* – це система єдиного входу (Single Sign-On) для автентифікації користувачів у державних онлайн-системах. Замість створення окремого акаунта для кожного міністерства чи агентства, користувач може авторизуватись через наявний обліковий запис – податковий кабінет, обліковий запис соціального страхування або поштову службу (La Poste).

Система *FranceConnect* була запроваджена у 2016 році, а з 2018 року офіційно закріплена міністерським ордонансом як державний телесервіс автентифікації. Вона працює як федерація довірених ідентифікаторів: користувач обирає провайдера ідентичності (Identity Provider), який підтверджує його особу та передає лише мінімально необхідні дані для входу до бажаного онлайн-сервісу. Розширена версія *FranceConnect+*, запроваджена у 2021 році, забезпечує вищий рівень безпеки (еквівалентний високому рівню за стандартом eIDAS) та вимагає двофакторної автентифікації – наприклад, через мобільний додаток із біометричним підтвердженням. Ця система є обов'язковою для доступу до чутливих даних, як-от медичні записи або процедури припинення діяльності підприємства. *FranceConnect* став центральним елементом французької цифрової інфраструктури: станом на 2024 рік понад 1 400 державних і муніципальних онлайн-сервісів використовують його для автентифікації користувачів. Платформа відповідає принципам Регламенту eIDAS, хоча повна інтеграція французької eID у європейську мережу електронної ідентифікації ще триває<sup>59</sup>.

ANTS, або Національне агентство захищених документів, було створене декретом 2007 року як державна установа під егідою Міністерства внутрішніх справ. З 2023 року воно поступово перейменовується на France Titres. Завдання агентства – забезпечення процесів оформлення та видачі офіційних документів із високим рівнем безпеки: паспортів, національних ID-карт, водійських посвідчень,

---

<sup>59</sup> Restuccia M. French national authentication service FranceConnect+ is available only to French nationals/ Mario Restuccia. – 22 липня 2023. – URL: <https://restuccia.frama.io/mario.restuccia.re/activist-files/rights/rights-2023-fr-01.html>

реєстрацій транспортних засобів (cartes grises), посвідок на проживання тощо.

Реформа Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) 2016–2017 рр. радикально змінила адміністративну систему: більшість процедур з отримання таких документів стали повністю дематеріалізованими і переведені на портал ANTS. Відтоді всі заявки подаються онлайн, а префектури більше не приймають їх особисто. Платформа ANTS інтегрована з FranceConnect, має модулі для перевірки особи, відстеження статусу заявки та онлайн-сплати зборів<sup>60</sup>.

З огляду на чутливість персональних даних, діяльність ANTS підпорядковується суворим вимогам кібербезпеки (нагляд агентства ANSSI) і захисту даних (контроль CNIL). Для користувачів, які мають труднощі з цифровими сервісами, створено телефонний центр підтримки у місті Шарлевіль-Мезьєр, що забезпечує консультативну допомогу.

Портал *MesDémarches.gouv.fr* було створено як уніфікований каталог усіх електронних адміністративних процедур. Його основна функція – спростити навігацію між численними телесервісами, які належать різним міністерствам і агентствам. На сайті користувач може вибрати тип заявника (громадянин, бізнес, асоціація) або життєву ситуацію (народження дитини, зміна місця проживання, відкриття бізнесу) і отримати прямі посилання на відповідні сервіси.

У подальшому основні функції *MesDémarches* були інтегровані у *Service-Public.fr*, зокрема в розділ «Vos démarches» («Ваші звернення»). Нині *MesDémarches.gouv.fr* перенаправляє користувачів на *Service-Public.fr* або регіональні адміністративні портали. Витоки цього порталу пов'язані з політикою адміністративного спрощення 2010-х років та Законом про цифрову республіку 2016 року (LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique<sup>61</sup>), який зобов'язав органи влади оприлюднювати повний перелік наявних телесервісів і звітувати про прогрес цифровізації.

*Електронна ідентифікація, цифровий підпис і доступ до адміністративних послуг у Французькій Республіці*

Ефективність електронного урядування у Франції значною мірою залежить від системи електронної ідентифікації (eID) та цифрового підпису, які забезпечують безпечний доступ до державних онлайн-послуг і юридично чинні цифрові транзакції. Французький підхід у цій

---

<sup>60</sup> Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). – URL: [https://www.mairie-lecastera31.fr/\\_content/emplacements-des-conteners-article-2.pdf](https://www.mairie-lecastera31.fr/_content/emplacements-des-conteners-article-2.pdf)

<sup>61</sup>Loi n°2016– 1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique – URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000033202746>

сфері розвивається відповідно до європейських стандартів, поєднуючи вимоги безпеки з орієнтацією на зручність користувача.

Як зазначалося раніше, центральним елементом системи електронної ідентифікації у Франції є FranceConnect. Ця платформа фактично виконує роль національного eID-рішення, оскільки використовує вже існуючі перевірені облікові записи (податковий, соціального страхування тощо).

Хоча Франція досі не має повністю інтегрованої фізичної електронної ID-картки, яка б широко використовувалася для онлайн-автентифікації, у 2021 році було запроваджено біометричну ID-карту з електронним чипом, що поступово інтегрується через застосунок France Identité. Тим часом FranceConnect заповнив цю прогалину: станом на 2023 рік створено понад 40 млн облікових записів, що свідчить про масове поширення системи<sup>62</sup>. Паралельно Франція готується до інтеграції у Європейський цифровий гаманець особи (European Digital Identity Wallet) у межах eIDAS 2.0, який дозволить громадянам використовувати свій національний цифровий ID для доступу до послуг у будь-якій державі-члені ЄС. Проте реалізація йде повільно: станом на 2024 рік вузол інтероперабельності Франції був з'єднаний лише з кількома країнами, а французькі сервіси поки що не приймають іноземні eID для входу. Очікується, що це зміниться після наближення строків імплементації eIDAS 2.0<sup>63</sup>.

Франція має одну з найдовших історій правового визнання електронних підписів у Європі. Ще Закон від 13 березня 2000 року привів електронний підпис до власноручного, імплементувавши Директиву ЄС 1999 р. про електронні підписи. Сьогодні Франція повністю діє в межах режиму eIDAS, який визначає три рівні електронного підпису: простий, вдосконалений та кваліфікований. Згідно зі статтями 1366 і 1367 Цивільного кодексу Франції, електронний документ має юридичну силу доказу, якщо можна достовірно ідентифікувати підписанта. Кваліфікований електронний підпис, створений на основі сертифікату довіреного постачальника (prestataire de confiance), прирівнюється до підпису на папері<sup>64</sup>.

---

<sup>62</sup> Restuccia M. French national authentication service FranceConnect+ is available only to French nationals/ Mario Restuccia. – 22 липня 2023. – URL: <https://restuccia.frama.io/mario.restuccia.re/activist-files/rights/rights-2023-fr-01.html>

<sup>63</sup> ID Tech Wire. France to Introduce Digital Identity Cards via Mobile App in 2025. – 11 avril 2025. – URL: <https://idtechwire.com/france-to-introduce-digital-identity-cards-via-mobile-app-in-2025/>

<sup>64</sup> CertiNal. eSignature Legality in France/ CertiNal. – URL: <https://www.certinal.com/esignature-legality/france>

На практиці низка сертифікованих постачальників (серед них – CertEurope, Ariadnis та інші) надають сервіси цифрового підпису. У більшості адміністративних процесів, що раніше вимагали підпису на паперових формах, тепер використовується або електронне підтвердження подання через автентифікований обліковий запис, або формальний цифровий підпис. Наприклад, подання податкової декларації онлайн чи заяви на соціальні виплати не потребує окремого файлу підпису – сам факт подання через FranceConnect розглядається як електронний підпис «простого» рівня. Для операцій із високими ризиками (укладання держконтрактів, нотаріальні дії) застосовуються вдосконалені чи кваліфіковані підписи. Внутрішні адміністративні документи державні органи підписують за допомогою сертифікованих систем, наприклад CertEurope/Ariadnis, що забезпечують юридичну силу електронних актів.

Поєднання *FranceConnect* та електронного підпису суттєво спростило доступ громадян до послуг. За одним логіном користувач може отримати доступ до понад 1000 сервісів – від сплати податків і перевірки балів у водійському посвідченні до оформлення сімейних допомог. *FranceConnect* не передає паролі, а лише підтверджує особу, що знижує ризик крадіжки даних. Разом із тим, юридична надійність електронного підпису підвищує довіру до онлайн-транзакцій. Для осіб, які не можуть самостійно користуватись онлайн-сервісами, передбачено делегований доступ (*mandataire*) – соціальний працівник або член родини може виконати процедуру від імені громадянина на законних підставах. Крім того, у мережі центрів *France Services* громадяни можуть отримати допомогу фахівців, які проведуть їх через онлайн-процедуру з використанням *FranceConnect* та цифрового підпису<sup>65</sup>.

*Зміни в адміністративних процедурах в Франції: від подання заяви до оскарження рішення онлайн*

Цифровізація адміністративних процедур у Франції докорінно змінила всі етапи взаємодії між громадянином і державою – від первинного подання заяви до оскарження адміністративного рішення. Сьогодні цифрові процеси «від початку до кінця» (*end-to-end workflows*) стали звичним явищем, а юридичні гарантії, передбачені Кодексом взаємовідносин між громадськістю та публічною адміністрацією (CRPA), адаптовані до електронного формату. Раніше процес починався з отримання паперової форми в адміністрації, її ручного заповнення й особистого подання разом із необхідними документами. Нині більшість процедур стартують на онлайн-порталах, таких як *Service-Public.fr* або тематичні сайти міністерств. Електронні форми стали інтерактивними:

---

<sup>65</sup> Там само.

вони містять вбудовані підказки, випадні списки та автоматичну перевірку повноти даних, що знижує кількість помилок. Для авторизованих користувачів багато полів заповнюються автоматично (наприклад, ім'я, адреса, номер податкового рахунку). Після подання заяви користувач миттєво отримує електронне підтвердження про отримання (*accusé de réception électronique*). Відповідно до CRPA, цей документ має містити реєстраційний номер, дату подання, орієнтовний строк розгляду та інформацію про можливість оскарження. Підтвердження надсилається електронною поштою або зберігається в особистому кабінеті користувача. Якщо раніше для уточнень адміністрація надсилала листи або вимагала особистої присутності, то тепер усі етапи обміну інформацією відбуваються онлайн. Посадовці можуть надіслати запит на додаткові документи через особистий кабінет користувача, а громадянин – завантажити потрібні файли без візиту до установи. Важливою реформою стало правило мовчазного схвалення: якщо адміністрація не відповідає протягом двох місяців, у більшості випадків це означає позитивне рішення (раніше мовчання означало відмову). Це положення, запроваджене реформою 2013 року й закріплене у CRPA, покликане пришвидшити процеси. Сучасні ІТ-системи автоматично відстежують строки, надсилаючи посадовцям нагадування про наближення дедлайну, аби запобігти «мовчазному схваленню» за відсутності контролю.

Найбільш показовою зміною стало оцифрування процедур оскарження. Громадянин може подати:

- адміністративне оскарження (*recours gracieux* або *hiérarchique*) – безпосередньо до органу, який ухвалив рішення або його вищої інстанції;
- судове оскарження – до адміністративного суду.

В обох випадках скаргу можна подати електронно. Вона розглядається як звичайний запит і підпадає під ті самі вимоги CRPA. Для судових справ діє система *Télérecours*, запущена у 2013 році для адвокатів, а згодом – *Télérecours Citoyens* для приватних осіб<sup>66</sup>. Через цей веб-портал громадянин може:

- створити обліковий запис,
- подати електронну скаргу (*requête*),
- завантажити документи,
- відстежувати хід справи,
- отримати рішення суду онлайн.

---

<sup>66</sup> *Télérecours citoyens* (*recours devant le juge administratif*) – URL: <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R50694>

З 2022 року *Télérecours Citoyens* охоплює всі адміністративні трибунали, що дозволяє подавати позови (наприклад, щодо податку на нерухомість чи відмови у візі) без друку та поштових витрат. Навіть Державна рада Французької Республіки (вищий адміністративний суд Французької Республіки), приймає електронні подання через цю систему.

Цифровізація торкнулася й публічних консультацій. Наприклад, під час розроблення містобудівних чи екологічних проектів проводяться онлайн-обговорення, де громадяни можуть залишати коментарі, що стають частиною адміністративного досьє.

Таким чином, французький досвід цифровізації адміністративних процедур і послуг засвідчує, що ефективна цифрова трансформація публічного управління можлива лише за умови її інституціоналізації у правовій системі та підкріплення чіткими процесуальними гарантіями для учасників адміністративних правовідносин. Розвиток електронного урядування у Франції ґрунтується на поєднанні трьох взаємопов'язаних компонентів: нормативного регулювання, організаційно-інституційного забезпечення та захисту прав людини в цифровому середовищі. Прийняття *Code des relations entre le public et l'administration (CRPA)* стало системоутворюючим елементом модернізації адміністративного права Франції. Подальший розвиток правової бази цифровізації був зумовлений ухваленням *Loi ESSOC 2018 року*, яка інституціоналізувала концепцію «держави довіри» (*État de confiance*). Цей акт переорієнтував взаємовідносини між громадянином і адміністрацією від моделі контролю до моделі партнерства, увівши принцип «права на помилку» (*droit à l'erreur*) та закріпивши обов'язок адміністрації сприяти особі у правильному виконанні процедур. У такий спосіб французьке законодавство перейшло від карально-бюрократичної до сервісно-допоміжної парадигми адміністративного права. З інституційного погляду, створення інтегрованих цифрових платформ (*Service-Public.fr*, *FranceConnect*, *Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS)*) забезпечило реалізацію принципу «єдиного вікна» та високий рівень інтероперабельності між адміністративними органами. Система *FranceConnect*, а згодом і *FranceConnect+*, надала громадянам можливість автентифікації на основі єдиного ідентифікатора, що відповідає вимогам Регламенту (ЄС) № 910/2014 (*eIDAS*), і тим самим створила техніко-правові умови для транснаціонального визнання електронних ідентифікаторів у межах Європейського Союзу.

Важливою тенденцією є поступова дематеріалізація всього циклу адміністративної процедури – від подання заяви до отримання рішення чи його оскарження. Запровадження систем електронного

документообігу, автоматизованого надсилання підтвердження отримання запиту (*accusé de réception électronique*), а також електронного судочинства (*Télérecours Citoyens*) підвищило рівень ефективності, прозорості й підвітності адміністрації.

При цьому французький досвід доводить, що цифровізація адміністративних процедур є передусім правовим, а не лише технічним процесом. Її успішність зумовлена послідовною кодифікацією, інституційною єдністю та закріпленням балансу між інноваціями і фундаментальними принципами адміністративного права – законністю, рівністю, пропорційністю та доступом до правосуддя. Для України цей досвід має особливу цінність у контексті європейської інтеграції, оскільки пропонує практичну модель гармонізації цифрових інститутів з *acquis* ЄС та забезпечення належного рівня правової захищеності громадян у цифровому просторі.

### **3. Вплив цифровізації на реалізацію прав громадян і якість врядування в Україні та Франції**

Цифровізація публічного управління радикально змінила спосіб, у який громадяни реалізують свої права та взаємодіють із державою. Вона може одночасно посилювати права людини – через зручність, швидкість і прозорість – і створювати нові виклики, пов’язані з рівністю доступу, конфіденційністю даних і довірою до влади. Одним із найпомітніших наслідків електронного уряду є спрощення доступу до державних послуг, що є передумовою реалізації базових соціальних і адміністративних прав – на освіту, соціальний захист, юридичну ідентичність. Онлайн-сервіси забезпечують цілодобову доступність і дають змогу уникнути фізичних відстаней. Громадянин у сільській місцевості чи людина з обмеженою мобільністю тепер може отримати потрібну довідку або допомогу без поїздок і черг. Це сприяє інклюзивності та підсилює право на інформацію: державні портали концентрують необхідні відомості у відкритому доступі. Цифрові системи підвищують послідовність і неупередженість у прийнятті рішень, зменшуючи ризик довільних відмов і прискорюючи процедури. Це прямо пов’язано з реалізацією права на належне адміністрування, закріпленого у статті 41 Хартії основоположних прав ЄС. Електронне врядування допомагає дотримуватись принципів своєчасності та справедливості, роблячи адміністративні рішення більш прозорими та передбачуваними.

Цифрові інструменти посилюють і участь громадян у врядуванні. Онлайн-консультації, е-петиції, цифрові бюджети участі – усе це нові форми демократії, що дозволяють брати участь у прийнятті рішень без

фізичної присутності. Такі практики особливо залучають молодь і сприяють підвищенню довіри до держави. Водночас цифровізація підсилює прозорість і підзвітність. Відкриті дані, публічні реєстри роблять дії уряду більш видимими. В обох країнах розміщення публічної та державної інформації у відкритому доступі стало елементом боротьби з корупцією та зловживаннями. Автоматизація процесів – ще один засіб підвищення доброчесності: електронні тендери, цифрові податкові сервіси, онлайн-ліцензування зменшують особисті контакти й, відповідно, можливості для зловживань. Коли правила прозорі, а система фіксує кожну дію, корупційні ризики мінімізуються.

Втім, ефект цифровізації не є однозначно позитивним. Першим і найгострішим викликом є цифровий розрив – різниця між тими, хто має доступ до технологій і навички користування ними, і тими, хто позбавлений такого доступу. Якщо адміністрація повністю переходить в онлайн, частина населення може фактично втратити можливість реалізувати свої права. Тому сучасні підходи до е-врядування поєднують цифровий формат із альтернативними каналами – телефоном, поштою чи через фізичні офіси (принцип «no wrong door» у країнах ЄС – тобто якщо хтось вибирає або потребує нецифровий шлях, йому все одно повинні надати адміністративну послугу). Зв'язок між цифровізацією та довірою громадян до держави складний.

Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) визначає три складові «цифрового доброго врядування»<sup>67</sup>:

- відповідальність (responsive government) – здатність швидко реагувати на потреби громадян через аналітику даних та онлайн-зворотний зв'язок;

- захисна функція (protective government) – використання цифрових інструментів для захисту громадян, зокрема в кризових ситуаціях;

- довіра (trustworthy government) – прозорість, стабільність і безпека цифрових сервісів.

Цифровізація також відкриває шлях до data-driven policy-making – політик, що базуються на даних. Аналіз звернень, скарг, відвідувань порталів допомагає урядовцям виявляти проблеми, перерозподіляти ресурси й покращувати послуги.

В свою чергу, Україна розглядає цифрове врядування як один із ключових напрямів європейської інтеграції, і досвід держав – членів ЄС, ОЕСР, зокрема Франції, стає орієнтиром для розбудови власної

---

<sup>67</sup> OECD. The impact of digital government on citizen well-being – URL: [https://www.oecd.org/en/publications/the-impact-of-digital-government-on-citizen-well-being\\_24bac82f-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/the-impact-of-digital-government-on-citizen-well-being_24bac82f-en.html)

цифрової адміністрації. Впровадження французьких практик не означає простого копіювання, а передбачає адаптацію перевірених моделей до українських умов, поєднуючи європейські стандарти з уже наявними національними досягненнями. Україна входить у процес євроінтеграції не з нуля, а з потужною цифровою інфраструктурою, що вже викликала міжнародне визнання. Центральним елементом стала платформа «Дія» – мобільний застосунок і портал, який забезпечує понад 100 електронних послуг: від цифрових паспортів до реєстрації бізнесу та сплати податків. Понад 23 мільйони українців активно користуються сервісами, що робить «Дію» однією з найуспішніших платформ електронного врядування у світі<sup>68</sup>.

Впровадження французьких практик відбувається в рамках адаптації українського законодавства до «цифрового *acquis* ЄС». Україна вже почала гармонізацію з основними актами – GDPR, eIDAS, Open Data Directive, Regulation on the Single Digital Gateway тощо. Показовим прикладом є визнання у 2023 році Європейським Союзом електронного підпису «Діі» як еквівалентного стандартам eIDAS, що зробило Україну першою країною поза межами ЄС, яка досягла такого рівня взаємного визнання<sup>69</sup>. Наступним кроком стане інтеграція України до Європейської цифрової ідентичності (EU Digital Identity Wallet) – запуск очікується до 2026 року<sup>70</sup>.

Також французький досвід корисний для створення національної системи електронної автентифікації, побудованої на принципах eIDAS і FranceConnect. В Україні вже діють аналоги – BankID, Mobile ID, але подальший розвиток передбачає розширення їхньої інтероперабельності та багаторівневу систему довіри за моделлю FranceConnect+.

Впровадження французького Кодексу взаємовідносин між публікою та адміністрацією (CRPA) як зразка «цифрового» адміністративного права може стати важливим орієнтиром для вдосконалення українського законодавства. Україна ухвалила у 2022 році Закон «Про адміністративну процедуру», який набув чинності у 2023 році, – перший системний акт, що визначає принципи взаємодії громадян і влади.

---

<sup>68</sup> «Понад 23 мільйони українців уже користуються «Дією» – найзручніші цифрові послуги в кілька кліків» [Електронний ресурс] / Digital State UA. – 2025. – URL: <https://digitalstate.gov.ua/news/govtech/ponad-23-milyony-ukrayintsiv-uzе-korystuyutsia-diyeiu-tsyfrova-derzava-stala-novoiu-normoiu>

<sup>69</sup> European External Action Service. *European Union supports Ukraine's digital path to the EU: DT4UA project results* – 23 квітня 2025. – URL: [https://www.eeas.europa.eu/delegations/ukraine/european-union-supports-ukraine%E2%80%99s-digital-path-eu-dt4ua-project-results\\_en](https://www.eeas.europa.eu/delegations/ukraine/european-union-supports-ukraine%E2%80%99s-digital-path-eu-dt4ua-project-results_en)

<sup>70</sup> eUf for Digital. *EU Digital Identity Wallet to be launched in Ukraine* [Електронний ресурс]. – URL: <https://eufordigital.eu/eu-digital-identity-wallet-to-be-launched-in-ukraine/>

Наступним кроком має стати його розширення на цифрові взаємовідносини: закріплення права громадянина на електронну комунікацію, обов'язку органів приймати електронні звернення, а також визначення процедур автоматизованого ухвалення рішень. Французькі норми про прозорість алгоритмів (ст. L.311-3-1 CRPA) і заборону повністю автоматизованих рішень без участі людини можуть стати основою для української правової моделі у сфері штучного інтелекту в управлінні. Україна вже тестує сервіси з елементами ШІ, наприклад, автоматичну перевірку документів, ШІ-бот в Дії, тому впровадження правових гарантій «права на пояснення» і «права на перегляд рішення людиною» має відбутися синхронно з гармонізацією Акту ЄС про штучний інтелект.

Україна вже впровадила європейський підхід до взаємодії державних реєстрів через систему «Трембіта», створену за участі Естонської академії електронного врядування. Ця система виконує функції, аналогічні французьким платформам FranceConnect Data і API.gouv.fr, що забезпечують обмін інформацією між адміністраціями на принципі once-only. Впровадження модуля доступу до персональних даних, який дозволяє громадянам бачити, хто переглядав їхні відомості, є кроком у напрямі європейських стандартів прозорості й відображає французький досвід у сфері захисту даних. Проєкт DT4UA (Digital Transformation for Ukraine), підтриманий ЄС, уже допоміг модернізувати інтероперабельність понад десяти державних реєстрів, передаючи практичні знання з французьких і естонських моделей цифрової архітектури. Україна може запозичити у Франції досвід поєднання цифрових і фізичних каналів доступу. Французька мережа France Services надає допомогу тим, хто не може скористатися онлайн-послугами самостійно. Її аналогом в Україні є Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи), що вже функціонують у більшості громад. Важливо інтегрувати ці центри з «Дією», створивши єдину омніканальну систему, де громадянин може вибрати – звернутися через застосунок, сайт або особисто. Це дозволить реалізувати європейський принцип «no wrong door» – жоден користувач не має бути позбавлений доступу через вибір способу комунікації. Основні труднощі стосуються воєнного контексту та безпеки даних. Перенесення французьких практик вимагає врахування умов воєнного стану – міграції реєстрів у хмарні сервіси, забезпечення кіберзахисту та резервування баз даних. Тут корисним є французький досвід кризового управління під час пандемії COVID-19, коли публічні адміністративні сервіси довели свою стійкість і адаптивність. Другий виклик – правова культура. Українські публічні службовці звикли до письмових, паперових форм, тому

впровадження норм на кшталт французького «права на помилку» та загального застосування оновленої адміністративної процедури потребує масштабного навчання держслужбовців. Водночас запровадження такого підходу як дозволити громадянину виправити помилку без санкцій могло б значно зміцнити довіру до влади.

Також Україна вже співпрацює з Францією та іншими державами ЄС у сфері цифрового урядування. Наприклад, французькі експерти брали участь у проектах Twinning, що фінансувалися ЄС, з питань електронної митниці та електронного врядування в Україні. Французька технологічна екосистема також виявляє зацікавлення цифровим поступом України. У найближчі роки, коли Україна працюватиме над приєднанням до Єдиного цифрового ринку ЄС, можна очікувати активнішого обміну найкращими практиками. Україна може запровадити закон, подібний до французького Закону про цифрову республіку, який сприяє відкритим даним і зобов'язує державні органи надавати онлайн-послуги. Прийняття законодавства, сумісного з нормами ЄС і розробленого за участю французьких експертів, сприятиме спрощенню подальшого вступу України до ЄС. У підсумку українська система публічного управління може досягти рівня зручності для користувача, подібного до французького, а подекуди – навіть перевершити його, враховуючи стартові переваги України та високий рівень політичної підтримки цифровізації. З огляду на активне прагнення Міністерства цифрової трансформації України до гармонізації з європейськими стандартами, можна очікувати запровадження низки елементів, натхнених французьким досвідом: потужної правової основи електронного врядування, єдиної системи електронної ідентифікації, прозорих алгоритмів та поєднання цифрових і людських каналів обслуговування. Усі ці зусилля спрямовані на стратегічну мету України – інтеграцію до Європи не лише політичну, а й цифрову, створення середовища, у якому взаємодія українського громадянина з державою буде на рівні з досвідом громадянина Франції, а транскордонні цифрові послуги функціонуватимуть безперешкодно.

На основі проведеного аналізу можна сформулювати низку ключових рекомендацій для подальшого розвитку цифровізації адміністративних процедур в Україні, з урахуванням процесів європейської інтеграції та французького досвіду. Ці рекомендації покликані забезпечити, щоб еволюція електронного урядування в Україні була ефективною, орієнтованою на права людини та відповідала найкращим європейським практикам:

По-перше, це кодифікувати право на цифрову комунікацію з публічною адміністрацією. Україна має законодавчо закріпити чітке

право громадян на електронну взаємодію з органами влади, подібно до статей L112-8 та L112-9 французького CRPA. Це можна здійснити шляхом внесення реалізації Закону «Про адміністративну процедуру» або суміжних актів, а також ухвалення змін до низки Законів України. Така норма зобов'яже всі органи влади приймати електронні звернення (електронні листи, онлайн-форми) як юридично рівнозначні письмовим, а також установити базові правила – наприклад, обов'язок підтвердити отримання електронного запиту в установлений строк.

По-друге, Україна має імплементувати принцип одноразового подання даних (once-only principle), що є центральним елементом адміністративної модернізації у Франції та ЄС. Це передбачає заборону вимагати від громадян документи чи інформацію, якою вже володіє інший орган, а також створення безпечних правових механізмів міжвідомчого обміну даними.

По-третє, посилити захист персональних даних (узгодження з Загальним Регламентом ЄС про захист даних – GDPR) та прискорити прийняття нового закону про захист персональних даних, еквівалентного GDPR, який забезпечить прозорість, мінімізацію збору даних і законність їх обробки, а також створить незалежний орган контролю.

Також, з розвитком штучного інтелекту в адміністративній сфері Україна має запровадити гарантії прозорості алгоритмів, право громадян бути поінформованими про автоматизований характер рішення та вимагати пояснення його логіки або перегляду людиною. За прикладом Франції доцільно запровадити публічний реєстр алгоритмів, що використовуються органами влади, із зазначенням їх призначення, принципів роботи та захисних механізмів, а також створити незалежну комісію з питань етики та законності використання ШІ в публічній адміністрації (якщо рішення про таке використання буде ухвалено в Україні офіційно на законодавчому/підзаконному рівнях).

Важливо закріпити норму, що жоден користувач не може бути позбавлений доступу до адміністративних послуг через відсутність цифрових навичок або засобів, а держава зобов'язана забезпечити альтернативні канали (особистий прийом, телефон, ЦНАПи) та допомогу у користуванні цифровими сервісами. Наразі Міністерство цифрової трансформації України здійснює все можливе для подолання цифрового розриву, однак питання досі гостро стоїть, зокрема серед літніх людей. Ефективна цифровізація потребує навчання державних службовців і підвищення цифрової грамотності громадян, саме тому необхідно проводити інформаційні кампанії, готувати фахівців з електронного врядування та залучати наукові установи, громадські організації до оцінки якості цифрових послуг.

## ВИСНОВКИ

Цифровізація публічного управління та адміністративних процедур, як свідчить досвід Франції та України, формує нову парадигму взаємодії між державою та особою, у якій ключовими категоріями стають не владне підпорядкування, а сервісність, правова визначеність та гарантії реалізації суб'єктивних прав. Цей процес охоплює не лише технологічний вимір, а й інституційно-правове переосмислення публічної влади, її ролі та обов'язків перед громадянином у цифровому середовищі.

Французька модель електронного урядування, закріплена у Code des relations entre le public et l'administration та подальших актах (Loi ESSOC, Loi pour une République numérique), демонструє високий рівень правової кодифікації цифрової взаємодії між адміністрацією та громадянами. Вона характеризується системністю, передбачуваністю процедур, чітким визначенням юридичної сили електронних документів, а також закріпленням права на електронну комунікацію та гарантій у разі автоматизованого прийняття рішень. Застосування алгоритмів і штучного інтелекту у французькому адміністративному праві супроводжується суворими принципами прозорості, підзвітності та права особи на знання мотивів ухваленого рішення.

Для України цифрова трансформація публічного управління постає не лише як модернізаційна політика, але і як складова імплементації європейських правових стандартів. Правові засади функціонування систем «Дія» та «Трембіта», поступове наближення до положень GDPR, eIDAS і Регламенту про Єдиний цифровий шлюз свідчать про становлення національної моделі цифрового адміністративного права, що тяжіє до європейського зразка. На відміну від еволюційного французького підходу, український досвід характеризується високою швидкістю правових і технологічних інновацій, що зумовлено необхідністю оперативного реагування на виклики війни та державної безпеки.

Порівняльно-правовий аналіз показує, що ефективність цифрового урядування визначається не лише рівнем технічної інтегрованості, а й якістю правового регулювання. Франція досягла оптимального балансу між автоматизацією адміністративних процедур і забезпеченням процесуальних гарантій громадян. Україна ж перебуває на етапі, коли цифровізація повинна бути не просто засобом спрощення процедур, а правовою категорією, що підпорядковується принципам верховенства права, правової визначеності, пропорційності та недискримінації.

У цьому контексті особливого значення набуває формування концепції «цифрового адміністративного права» як комплексного інституту, що регулює не лише технічні аспекти електронної взаємодії, а й забезпечує правовий статус, гарантії та відповідальність суб'єктів адміністративних відносин у цифровому середовищі. Український

законодавець поступово закладає підвалини для цього інституту, однак подальший розвиток вимагає глибшої систематизації норм, що стосуються електронних послуг, адміністративного процесу, захисту даних, штучного інтелекту та цифрової етики в публічному секторі.

Таким чином, французький досвід є не стільки моделлю для копіювання, скільки правовим орієнтиром у розбудові збалансованої системи публічного управління, що поєднує технологічну інноваційність із непорушністю правових гарантій. Український напрям цифровізації має розглядатися як елемент ширшого процесу європейської інтеграції, у межах якого цифрові інструменти стають індикатором якості врядування, ефективності адміністративної юстиції та рівня реалізації прав людини.

На завершення, можна стверджувати, що розвиток цифрового урядування у Франції та Україні демонструє еволюцію публічної влади від бюрократичної моделі до сервісно-правової, заснованої на принципі верховенства права в електронному вимірі. Саме цей вектор – поєднання технологічної ефективності з юридичною обґрунтованістю – є визначальним для формування єдиного європейського адміністративного простору, до якого поступово інтегрується Україна.

## **АНОТАЦІЯ**

У дослідженні проаналізовано правові засади цифровізації адміністративних процедур у Франції та Україні. Розкрито зміст і значення французької моделі електронного врядування, заснованої на Code des relations entre le public et l'administration і принципах прозорості, підзвітності та доступності адміністративних послуг. Визначено, що цифровізація у Франції забезпечує баланс між технологічною ефективністю та дотриманням процесуальних прав громадян. Досліджено український досвід впровадження електронних сервісів – насамперед через платформи «Дія» та «Трембіта» – у контексті гармонізації з правом ЄС (GDPR, eIDAS, Single Digital Gateway). Обґрунтовано, що цифрове адміністративне право в Україні перебуває на етапі становлення як комплексний правовий інститут, покликаний забезпечити рівність доступу, захист персональних даних та юридичну визначеність електронних адміністративних процедур. У підсумку доведено, що інтеграція французьких правових практик може слугувати основою для формування в Україні європейського стандарту електронного врядування, заснованого на принципах верховенства права, сервісності та довіри громадян до держави.

## **Література**

1. Ковбас І. В., Ковбас В.О. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні. Юридичний бюлетень. 2023. № 29. – С. 236–243. – URL: <http://lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2023/29/27.pdf>

2. Ковбас І.В. Публічно-владні послуги як засіб забезпечення державою реалізації прав людини : дис. ...канд. юрид. наук. 12.00.07. Ірпінь, 2011, 236 с.
3. Прокопенко С. Якість надання адміністративних послуг як показник ефективності публічного управління в Україні. Аспекти публічного управління. 2024. Т. 12, № 1. – С. 129–134. – URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/1059/1035>
4. Ковбас І., Боднар С. Адміністративні послуги: поняття та порядок їх надання органами публічної влади. *Visegrad Journal on Human Rights*. 2016. № 1. – С. 96–102
5. Ковбас І. В., Штефюк О. О. Сервісні повноваження органів місцевого самоврядування: поняття та основні принципи. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. 2023. № 2. – С. 110–115. – URL: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/8383/Ст.%206.pdf>
6. Королюк Т. О. Управління якістю надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2023. № 12. – URL: <https://nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/266>
7. Всесвітній словник української мови. URL: <https://uk.worldwidedictionary.org/%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0>
8. Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*, № 8, 2014. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>
9. Герасимчук В. Г. Маркетинг: Теорія і практика. Київ : Вища школа, 1994.
10. Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*, № 8, 2014. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>
11. Хмелевська Л. П. Особливості розвитку малого підприємництва у сфері побутового обслуговування населення України: дис. ... канд. екон. наук: 08.01.01. Київ, 2002
12. Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*, № 8, 2014. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>
13. Ткаченко Л. В. Маркетинг послуг: навч. посіб. для студентів екон. спец. Донецьк : ДАУБП, 2000. с.8
14. Гаркавенко С. С. Маркетинг. Київ : Лібра, 2002. с. 36
15. Хмелевська Л. П. Особливості розвитку малого підприємництва у сфері побутового обслуговування населення України: дис. ... канд. екон. наук: 08.01.01. Київ, 2002. с. 57
16. Кочерга О. І. Сфера обслуговування населення: регіональні проблеми. Київ : Наукова думка, 1980. с. 4

17. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року, № 435-IV  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

18. Закон України «Про публічні закупівлі» від 25 грудня 2015 року, № 922-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#Text>

19. Податковий кодекс України від 2 грудня 2010 року, № 2755-VI  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

20. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року, № 5203-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

21. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу з протоколами та деклараціями. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_b06#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b06#Text)

22. Ковбас І. В., Ковбас В.О. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні. Юридичний бюлетень. 2023. № 29. – С. 236–243. – URL: <http://lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2023/29/27.pdf>

23. Fountain, Jane E; Bretschneider, Stuart. Building the virtual state: information technology and institutional change. Public administration review, 2003, Vol.63 (6), p.738-741

24. Dunleavy, Patrick & Margetts, Helen & Bastow, Simon & Tinkler, Jane, 2008. "Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government," OUP Catalogue, Oxford University Press, number 9780199547005.

25. LEOSK, Nele, Understanding the development of digital governance : a study of the relations between institutions, organisations, and actors in the member states of the OECD and EU, Florence : European University Institute, 2019, EUI, SPS, PhD Thesis. URL: <https://hdl.handle.net/1814/64546>

26. Alina Östling, Evolution Rather Than Revolution – a Comparative Analysis of the Quality of E-Democracy, Florence : European University Institute, 2014, EUI, SPS, PhD Thesis. URL: <https://hdl.handle.net/1814/32124>

27. Corinna Funke, DIGITIZATION, FAST AND SLOW. Comparing the creation of digital public services in Denmark, France and Germany, Florence : European University Institute, 2022, EUI, SPS, PhD Thesis. URL: <https://hdl.handle.net/1814/74971>

28. Fernando Filgueiras, Virgílio Almeida. Governance for the Digital World: Neither More State nor More Market (2021). URL: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-55248-0>

29. Musiani, Francesca; Cogburn, Derrick L.; DeNardis, Laura; Levinson, Nanette S., eds. (2016). The Turn to Infrastructure in Internet Governance. URL: <https://doi.org/10.1057/9781137483591>

30. Ishkhanyan, A. The sovereignty-internationalism paradox in AI governance: digital federalism and global algorithmic control. Discov Artif Intell 5, 123 (2025). <https://doi.org/10.1007/s44163-025-00374-x>

31. Karen Levy, Kyla E. Chasalow, and Sarah Riley. Algorithms and Decision-Making in the Public Sector. *Annual Review of Law and Social Science*, Volume 17, 2021. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2106.03673>

32. Кравцова Т.М. Щодо правової визначеності та класифікації принципів надання адміністративних послуг. *Вісник Маріупольського державного університету* Серія: Право, 2023, вип.26. с. 26-35

33. Максименко Н.В. Принцип законності в адміністративному судочинстві як один із складових елементів принципу верховенства права. *Наукові записки. Серія: Право*, 2024, № 16 (2024). с. 111-115

34. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 1996. № 30. с. 141.

35. Karen Yeung. Algorithmic Regulation: A Critical Interrogation. *Regulation & Governance*. Forthcoming King's College London Law School Research Paper No. 2017-27. 42 p.

36. Смородинський В.С. Правова визначеність. *Філософія права і загальна теорія права*, 2/2020, 2020. С. 185-201

37. Закон України «Про адміністративну процедуру» від 17 листопада 2021 року № 2073-IX. *Голос України*, 2021. № 224

38. Olashyn V. V. Future of Administrative Justice in Ukraine: Strategy for Integrating Artificial Intelligence. *Право та державне управління*, 2025, № 1. с. 68-74

39. Томкіна О.О. Пропорційність у системі принципів правотворчої діяльності. *Нове українське право*, Вип. 3, 2025. С.44-49

40. Закон України «Про адміністративну процедуру» від 17 листопада 2021 року № 2073-IX. *Голос України*, 2021. № 224

41. Вавринчук М.П., Когут О.В. Адміністративна процедура через призму Конституції України та законодавства ЄС. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*, Том 2 № 88 (2025), 2025. С. 307-312

42. Chomanski, B. Legitimacy and automated decisions: the moral limits of algocracy. *Ethics Inf Technol* 24, 34 (2022). <https://doi.org/10.1007/s10676-022-09647-w>

43. Корольова В.В., & Гапешко Т.С. Підстави та порядок, пропорційність, законність та межі обмеження прав людини в умовах воєнного стану. *Legal Bulletin*, No 1(15), 2025. С. 82–89. <https://doi.org/10.31732/2708-339X-2025-15-A12>

44. Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 910/2014 від 23 липня 2014 р. про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС / Європейський Парламент, Рада ЄС. – База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. – URL: [https://zakon.rada.gov.ua/go/984\\_016-14](https://zakon.rada.gov.ua/go/984_016-14)

45. Regulation (EU) 2021/694 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 establishing the Digital Europe Programme and

repealing Decision (EU) 2015/2240. – URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/694/oj>

46. Digital Europe Programme/ European Commission. – 2021–2027. – URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>

47. Регламент (ЄС) 2016/679 (GDPR)/ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC. – URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_008-16#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_008-16#Text)

48. Інформаційна довідка щодо використання штучного інтелекту в медіа: потенціал і ризики/ Дослідницька служба Верховна Рада України. – 2024. – URL: <https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33465.pdf>

49. Code des relations entre le public et l’administration/ Légifrance – Le service public de la diffusion du droit – URL: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte\\_lc/LEGITEXT000031366350/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000031366350/)

50. Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés /Légifrance – Le service public de la diffusion du droit. – URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT00000886460>

51. Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d’une société de confiance. /Légifrance – Le service public de la diffusion du droit. – URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037307624>

52. Défenseur des droits. Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?. – 2022. – URL: [https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd\\_rapport\\_dematerialisation-2022\\_20220307.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd_rapport_dematerialisation-2022_20220307.pdf)

53. Accès aux services publics : les limites de la dématérialisation / La Rédaction. – 22 вересня 2025. – URL: <https://www.vie-publique.fr/en-bref/300177-acces-aux-services-publics-les-limites-de-la-dematerialisation>

54. Restuccia M. French national authentication service FranceConnect+ is available only to French nationals/ Mario Restuccia. – 22 липня 2023. – URL: <https://restuccia.frama.io/mario.restuccia.re/activist-files/rights/rights-2023-fr-01.html>

55. Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). – URL: [https://www.mairie-lecastera31.fr/\\_content/emplacements-des-conteners-article-2.pdf](https://www.mairie-lecastera31.fr/_content/emplacements-des-conteners-article-2.pdf)

56. Loi n°2016– 1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique – URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000033202746>

57. Restuccia M. French national authentication service FranceConnect+ is available only to French nationals/ Mario Restuccia. – 22 липня 2023. – URL: <https://restuccia.frama.io/mario.restuccia.re/activist-files/rights/rights-2023-fr-01.html>

58. ID Tech Wire. France to Introduce Digital Identity Cards via Mobile App in 2025. – 11 avril 2025. – URL: <https://idtechwire.com/france-to-introduce-digital-identity-cards-via-mobile-app-in-2025/>

59. CertiNal. eSignature Legality in France/ CertiNal. – URL: <https://www.certinal.com/esignature-legality/france>

60. Télérecours citoyens (recours devant le juge administratif) – URL: <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R50694>

61. OECD. The impact of digital government on citizen well-being – URL: [https://www.oecd.org/en/publications/the-impact-of-digital-government-on-citizen-well-being\\_24bac82f-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/the-impact-of-digital-government-on-citizen-well-being_24bac82f-en.html)

62. European External Action Service. European Union supports Ukraine’s digital path to the EU: DT4UA project results – URL: [https://www.eeas.europa.eu/delegations/ukraine/european-union-supports-ukraine%E2%80%99s-digital-path-eu-dt4ua-project-results\\_en](https://www.eeas.europa.eu/delegations/ukraine/european-union-supports-ukraine%E2%80%99s-digital-path-eu-dt4ua-project-results_en)

63. eUf for Digital. EU Digital Identity Wallet to be launched in Ukraine – URL: <https://eufordigital.eu/eu-digital-identity-wallet-to-be-launched-in-ukraine/>

#### **Information about the authors:**

**Veselovskyi Bohdan Andriiovych,**

Philosophy Doctor (International Law),

Associate Professor of the Department of Comparative and European Law of the Educational and Scientific Institute of International Relations

Taras Shevchenko Kyiv National University

36/1, Yurii Illienka Str., Kyiv, 04119, Ukraine

<https://orcid.org/0000-0003-2891-2741>

**Honcharuk Olha Volodymyrivna,**

Philosophy Doctor (International Law), Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Comparative and European Law of the Educational and Scientific Institute of International Relations

Taras Shevchenko Kyiv National University

36/1, Yurii Illienka Str., Kyiv, 04119, Ukraine

<https://orcid.org/0000-0003-3264-7047>