

Цифрові послуги в Україні

Ця книга є практичним посібником, присвяченим ключовим напрямкам цифрової трансформації та впровадженню електронних послуг в Україні. Видання детально розглядає порядок отримання та використання найважливіших електронних сервісів, які стали доступними громадянам.

Книга містить покрокові інструкції, чіткі алгоритми дій, актуальне законодавство та практичний коментар, що робить її незамінним джерелом інформації для всіх, хто бажає ефективно користуватися електронними державними послугами та розуміти їх правове підґрунтя.

ЦИФРОВІ ПОСЛУГИ в УКРАЇНІ

- › **Е-ВІДНОВЛЕННЯ**
ВТРАЧЕНОГО (ПОШКОДЖЕНОГО)
НЕРУХОМОГО МАЙНА
- › **ЕЛЕКТРОННА ТРУДОВА КНИЖКА**
- › **ЕЛЕКТРОННИЙ КАБІНЕТ**
ПРИЗОВНИКА, ВІЙСЬКОВОЗОВОБОВ'ЯЗАНОВОГО,
РЕЗЕРВІСТА
- › **ЕЛЕКТРОННІ ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ**
- › **Е-КОНСУЛ**

-
- ПОКРОКОВІ ІНСТРУКЦІЇ ТА АЛГОРИТМИ ДІЙ
 - ЗАКОНОДАВСТВО ТА ПРАКТИЧНИЙ КОМЕНТАР

Видавничий дім
«Центр української літератури»
Київ – 2026

Упорядники:

Журавльов Дмитро Володимирович – доктор юридичних наук, професор, заслужений юрист України;

Чижмарь Катерина Іванівна – доктор юридичних наук, доцент, заслужений юрист України..

Ц 88 Цифрові послуги в Україні. — Київ: Видавничий дім «Центр української літератури», 2026. – 228 с.

ISBN 978-617-8783-12-9

Ця книга є практичним посібником, присвяченим ключовим напрямкам цифрової трансформації та впровадженню електронних послуг в Україні.

Видання детально розглядає порядок отримання та використання найважливіших електронних сервісів, які стали доступними громадянам.

Книга містить покрокові інструкції, чіткі алгоритми дій, актуальне законодавство та практичний коментар, що робить її незамінним джерелом інформації для всіх, хто бажає ефективно користуватися електронними державними послугами та розуміти їх правове підґрунтя.

ISBN 978-617-8783-12-9

© Видавничий дім «Центр української літератури», 2026.

ВВЕДЕННЯ

Цифровізація в Україні – це активний процес трансформації держави, що передбачає переведення державних послуг в онлайн-формат через платформу «Дія» та інші цифрові сервіси.

До 2019 року в Україні були лише окремі цифрові проекти, але не було системного підходу, який охоплював би всі напрями.

В уряді займалися окремими питаннями цифровізації, але не було єдиного органу, який би координував ці процеси комплексно.

Створене у 2014 році. Державне агентство з питань електронного урядування України відповідало лише за впровадження політики уряду щодо електронного урядування, інформатизації, розвитку інформаційного суспільства, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів та цифровізації органів державної влади.

Ситуація змінилася після створення Міністерства цифрової трансформації України (далі – Мінцифри) 02 вересня 2019 року. Саме при Мінцифри Україна досягла значних успіхів у цій сфері, посівши п'яте місце у світі за рівнем розвитку цифрових державних послуг за даними Організації Об'єднаних Націй, а також перше місце за показником залученості громадян до державних процесів через онлайн-платформи. За час роботи Мінцифри Україна піднялася зі 102-го місця у 2018 році на 5-те у 2024 році у рейтингу Online services Index.

З початком роботи Мінцифри у державному секторі почали впроваджуватися інновації, зокрема була розроблена спільна ІТ-інфраструктура, необхідна для реалізації електронних державних послуг, основний принцип яких полягав у тому, що «мають бігати дані, а не люди». Тож навіть якщо дані зосереджені у різних державних органах, для надання електронної послуги вони передаються через систему електронної взаємодії «Трембіта», створену на основі естонського X-Road.

«Трембіта» – це система, яка створює зв'язок між реєстрами та їхніми інформаційними системами, та реалізує механізми захищеного обміну даними.

Мінцифри прагнуло не лише перевести послуги у цифровий формат, але й об'єднати їх в одну екосистему, тому найбільш значним її кроком є застосунок і портал «Дія», який презентували у 2019-му та запустили у 2020-му.

Можливість зберігати документи на смартфоні та за потреби передавати їхні копії, отримання державних послуг, реєстрація бізнесу онлайн, сплата по-

датків і подання декларацій, підписання документів, зміна місця реєстрації та інше – це все можна зробити в одному сервісі.

«Дія» стала інструментом, якому довіряють, і значно спростила доступ до державних послуг. Наприклад, у багатьох інших країнах часто є розрізнені цифрові інструменти, і громадяни не завжди знають, де знайти ту чи іншу послугу. З «Дією» майже всі чітко розуміють, де шукати популярні послуги і як ними скористатися.

Цифровізація допомагає дуже швидко реагувати на виклики. Коли почалася пандемія COVID-19, Мінцифри швидко відреагувало, створивши COVID-сертифікати у застосунку «Дія».

Крім флагаанських проєктів, які відчутні одразу всім громадянам, є також системні проєкти, які громадяни не помічають одразу. Наприклад, цифровізація різних реєстрів, що дає змогу на їхній основі надавати послуги користувачам або покращити їх, щоб користувачі не вносили дані вручну, а їх можна було перевірити, підтягнувши з реєстрів. Бо часом цифровізація чи повна автоматизація певного напрямку неможлива через відсутні або застарілі дані у реєстрах.

У Мінцифри є напрями роботи, що дають змогу позбавитися від тих документів, які вже давно не потрібні. Мета цього – уникнути дублювання документів і не витрачати зайві ресурси на непотрібні процеси.

Війна змінила вектор роботи Мінцифри. Попри всі виклики повномасштабної війни, в Україні продовжують будувати зручну цифрову державу, упроваджувати революційні реформи та цифровізувати кожну сферу життя українців.

Під час повномасштабної війни з'явилася велика кількість послуг, орієнтованих під реалії, серед них:

- надання допомоги за програмою «єПідтримка» для осіб, які втратили частину заробітної плати (доходу) через тимчасове призупинення роботи або економічної діяльності внаслідок бойових дій під час воєнного стану в Україні (натепер надання послуги припинили);
- відновлення втрачених документів;
- гранти на підтримку ветеранів та членів їхніх сімей, бізнесу, який постраждав під час війни тощо (з можливістю подати заявку онлайн);
- надання допомоги внутрішньо переміщеним особам;
- відшкодування пошкодженого або знищеного майна тощо.

Крім того, створюються реєстри для компенсацій збитків, які у майбутньому будуть використовувати для відшкодування з боку агресора.

Успіх цифровізації в Україні значною мірою обумовлений не лише технологічними рішеннями, а й наявністю ефективної нормативно-правової бази. Створення Мінцифри як окремого органу виконавчої влади дало змогу не лише розробляти політику цифровізації, але й безпосередньо впливати на законотворчість. Політична підтримка на рівні уряду та президента, а також чітке бачення й сильна команда дали змогу Україні швидко досягти тих результатів, на які іншим країнам знадобилися десятки років.

У 2023 році відбувся старт програми «Відновлення». Наразі її функціонування в застосунку «Дія» дозволяє постраждалим подати заяву та отримати грошові компенсації для проведення поточних та капітальних ремонтів та у формі житлового сертифіката, завдяки якому доступна купівля нового житла за повністю зруйноване. Також доступна можливість подачі заяв для надання компенсації для відбудови на власній земельній ділянці.

Починаючи з 10 червня 2021 року в Україні офіційно діють електронні трудові книжки.

До 2026 року діє перехідний період, протягом якого можна використовувати як електронну, так і паперову книжку. Після завершення цього періоду паперова книжка стане необов'язковою, але зможе зберігатися у працівника.

Ще одним з пріоритетів є цифровізація Міністерства оборони України, ключові напрямки якої включають: запуск електронного обліку особового складу та майна, розвиток військових застосунків для військовослужбовців, цифровізацію логістики та взаємодії з бізнесом, а також посилення кіберзахисту тощо. Основними цифровими продуктами Міністерства оборони України є застосунки Резерв+ та Армія+, а також система «Дельта». Міністерство оборони України також розгортає цифрову систему «Імпульс», яка буде використовуватися для обліку військовослужбовців і яку офіційно впроваджують у військових частинах.

16 серпня 2024 року Кабінет Міністрів України ухвалив постанову про інформаційно-комунікаційну систему е-Консул, яка призвана забезпечити нову якість та доступність сервісів Міністерства зовнішніх зв'язків України (далі – МЗС) для громадян України за кордоном. Рішення уряду стало результатом системної роботи МЗС із цифровізації та модернізації консульських послуг і створило цілу низку нових можливостей.

Попри виклики війни, Україна продовжує впроваджувати нові цифрові рішення для підтримки громадян і відновлення країни.

ЦИФРОВІЗАЦІЯ У СФЕРІ ВІДНОВЛЕННЯ ВТРАЧЕНОГО (ПОШКОДЖЕНОГО) НЕРУХОМОГО МАЙНА

Е-ВІДНОВЛЕННЯ

«Відновлення» – це програма компенсацій за пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок військової агресії російської федерації.

Механізм надання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації, з використанням електронної публічної послуги «Відновлення, визначений:

1) Законом України №2923-IX від 23 лютого 2023 року «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України»;

2) постановами Кабінету Міністрів України:

а) №381 від 21 квітня 2023 року «**Про затвердження Порядку надання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації, з використанням електронної публічної послуги «Відновлення»;**

б) №624 від 13 червня 2023 року «Деякі питання забезпечення функціонування Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією **російської федерації проти України»;**

в) №1432 від 13 грудня 2024 року «Деякі питання надання внутрішньо переміщеним особам компенсації за пошкоджені/знищені об'єкти нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, **спричинених збройною агресією російської федерації проти України»;**

3) наказом Міністерства фінансів України №292 від 06 червня 2025 року «Про затвердження Методики верифікації інформації, наданої в заяві та доданих

ЗМІСТ

Введення.....	3
Цифровізація в сфері відновлення нерухомого майна	6
Цифровізація в сфері оформлення трудових відносин.....	201
Цифровізація в сфері військового обліку і оборони.....	208
Цифровізація в сфері надання державних послуг	216
Цифровізація в сфері надання консульських послуг	222



Перейти на сайт →