

УДК 338.28

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2026.01.1.11>

## ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ЯКІСТЬ І ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ У СФЕРІ ДІЯЛЬНОСТІ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ МВС

Палєха В.О.,

*аспірант кафедри теорії, історії та філософії права,**Національна академія внутрішніх справ, Київ,*

ORCID: 0009-0007-1290-3310

### **Палєха В.О. Вплив цифрових технологій на якість і доступність послуг у сфері діяльності сервісних центрів МВС.**

Діяльність сервісних центрів Міністерства внутрішніх справ України в умовах сьогодення являє собою зразковий приклад державних інституцій, які активно впроваджують інноваційні рішення та сучасні мережеві комп'ютеризовані механізми з метою оптимізації процесів взаємодії громадян із органами публічної влади. Дана структура є флагманом щодо забезпечення вільного, рівного та зручного доступу до електронних послуг незалежно від місця проживання, соціального статусу та/або фізичних можливостей особи.

Виклики сучасних умов збройної агресії роблять онлайн-послуги особливо актуальними для віддалених громад, тимчасово окупованих територій, категорій осіб-переселенців з регіонів проведення активних бойових дій, людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. У даному дослідженні автором підкреслено, що цифровізація в період воєнного стану виконує не лише функціональне, а й соціальне навантаження, оскільки є якісним інструментом забезпечення стабільності в кризових ситуаціях, зменшення корупційних ризиків, підвищення доступності та прозорості державних послуг. Розробка державою інтерфейсів і сервісів, що не потребують спеціальних знань або додаткової підтримки, стимулюють підвищений попит на них та активну редукцію паперових бюрократичних питань, а створення легких процесів навігації, інтуїтивно зрозумілі конструкції та мінімізація кількості кроків у процедурі отримання послуги полегшують масове впровадження цифрових рішень та новел. У статті комплексно проаналізовано перспективи розвитку цифрової інфраструктури Міністерства внутрішніх справ України крізь призму практичної ефективності використання її функціональних та технічних параметрів, а також визначено її значення й внесок у реалізацію принципів сталого розвитку, зокрема в частині забезпечення екологічної сталості навколишнього природного середовища відповідно до стандартів Європейського Союзу. Додатково автором охоплено аналіз формування створення інституту цифрового оформлення статусу належного користувача транспортного засобу, яке стало важливим правовим важелем впливу на зростання рівня правової свідомості та формування обережності серед водіїв внаслідок персоналізації відповідальності. Зокрема, проаналізовано подальший розвиток цифрових сервісів МВС як складову комплексної державної політики, електронного урядування, її інституційне закріплення та системне масштабування цифрових рішень у діяльності сервісних центрів МВС. В даній статті автор акцентує увагу, що структурований і всебічний підхід до цифровізації послуг формує підґрунтя для підвищення довіри громадян до органів публічної влади й утвердження сервісної моделі держави в умовах тривалих кризових викликів.

**Ключові слова:** цифровізація послуг, механізм діджиталізації, сервісні центри МВС, електронна взаємодія.

### **Palekha V.O. The impact of digital technologies on the quality and availability of services in the field of activities of the Ministry of Internal Affairs service centers.**

The service centres of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine are currently a prime example of state institutions that actively implement innovative solutions and modern networked computerized mechanisms to optimize the processes of interaction between citizens and public authorities. This structure is one of the leaders in ensuring free, equal and convenient access to electronic services regardless of a person's place of residence, social status and/or physical abilities. The challenges of the current armed aggression make online services particularly relevant for remote communities, temporarily occupied territories, categories of displaced persons from regions of active hostilities, people with disabilities and low-mobility groups of the population. This study emphasizes that digitalisation during martial law fulfils not only a functional but also a social role, as it is an effective tool for ensuring stability in crisis situations, reducing corruption risks, and increasing the accessibility and transparency of public services. The development by the state of interfaces and services that do not

require special knowledge or additional support stimulates increased demand for them and actively reduces paper-based bureaucratic issues, while the creation of easy navigation processes, intuitive designs and minimisation of the number of steps in the service delivery procedure facilitate the mass implementation of digital solutions and innovations. The article comprehensively analyses the prospects for the development of the digital infrastructure of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine through the prism of the practical effectiveness of its functional and technical parameters, and also determines its significance and contribution to the implementation of sustainable development principles, in particular in terms of ensuring the environmental sustainability of the natural environment in accordance with European Union standards. In addition, the author covers the analysis of the formation of the institution of digital registration of the status of a proper vehicle user, which has become an important legal lever for influencing the growth of legal awareness and the formation of caution among drivers as a result of personalisation of responsibility. In particular, the author analyses the further development of the Ministry of Internal Affairs' digital services as a component of comprehensive state policy, e-government, its institutional consolidation and the systematic scaling of digital solutions in the activities of the Ministry of Internal Affairs' service centres.

In this article, the author emphasises that a structured and comprehensive approach forms the basis for increasing citizens' trust in public authorities and establishing a service model of the state in the context of ongoing crisis challenges.

**Key words:** digitalization of services, digitisation mechanism, Ministry of Internal Affairs' service centres, electronic interaction.

**Постановка проблеми.** Основою для даного дослідження стало контекстно зумовлене питання щодо опортуністичного посилення цифровізаційної спроможності держави як активного процесу трансформації послуг шляхом стимулювання інформаційно-комунікаційних технологій. Феномен появи цифрового суверенітету як аспекту контролю держави над своїм цифровим простором, зокрема даними та кібербезпекою, став логічним продовженням модернізації формування електронного урядування на шляху до повної сторонньої недоторканності персональних даних. Розвиток віртуальної електронної демократії зі спрощеним доступом до сервісів став етапом у реалізації євроінтеграційних прагнень і, водночас, інструментом для покращення якості управлінських рішень з метою закриття потреб громадян в отриманні послуг. Зміщення фокусу цифровізації з відокремлено внутрішніх адміністративних процесів на потреби кінцевих користувачів, громадян, зумовило формування нової моделі взаємодії між державою та суспільством.

**Мета дослідження** полягає в аналізі сучасного стану цифровізації послуг у структурі МВС України, оцінці її впливу на якість надання сервісу громадянам, а також виявленні викликів та перспектив подальшого розвитку в умовах цифрової трансформації держави, а також якісних змін в суспільному устрої в ході реформування сфери електронного документообігу.

**Стан опрацювання проблематики.** До удосконалення недоліків правового регулювання відносин у сфері цифровізації адміністративних послуг звертались такі науковці, як І.В. Слободенюк та В.Б. Авер'янов, наукові пошуки яких спонукали до глибшого дослідження даної тематики, аналізу змін у державному теоретико-правовому підґрунті та технологічних змін у цифрових технологіях з плином часу.

**Виклад основного матеріалу** слушно розпочати з розкриття поняття «адміністративна послуга», що має концептуальне значення для осмислення генералізованої моделі надання публічних електронних послуг в Україні. Закон України «Про адміністративні послуги» встановлює дефініцію «адміністративної послуги» як певний результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання таких послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону [1]. Відомий науковець та дослідник даної галузі В.Б. Авер'янов вважає, що під змістом даної категорії слід розуміти діяльність держави щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням (проханням) цієї особи [2]. Дотримуючись позиції даного тлумачення, варто зазначити, що в Україні зміна владного підходу та процесу регулювання надання адміністративних послуг з державноспрямованого на антропоцентристський стала фундаментальною для гарантій забезпечення основних конституційних прав людини, адже стаття 3 Конституції України затверджує собою, що права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Водночас стаття 40 Конституції України гарантує кожному громадянину право на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк [3].

Зважаючи на сучасні тенденції щодо мінливості соціально-побутових умов, спричинених дотриманням карантинного режиму на період пандемій, введенням правового режиму воєнного стану та

вимог, пов'язаних із ним (обмеження доступу до певних територій у зв'язку з веденням бойових дій, комендантська година тощо), важливим кроком до забезпечення прав та свобод людини стали електронні публічні адміністративні послуги, які набули статусу гідної, а подекуди й незамінної альтернативи особистому зверненню. Відповідно до Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», визначення «електронна публічна послуга» являє собою послугу, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) [4].

Актуальність даної статті можна підтвердити, дослідивши офіційну статистику Головного сервісного центру МВС, згідно з якою впродовж 2024 року територіальними та регіональними підрозділами було видано 204 тис. посвідчень водія на керування транспортними засобами вперше. Це свідчить про великий попит на отримання послуги як складової підтримки якості регулювання суспільних відносин у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху серед населення і має ґрунтуватися не лише на технічному оновленні діджитал-інфраструктури, а насамперед на її орієнтації на потреби та очікування громадян [5]. Державна політика цифровізації галузі надання електронних публічних послуг базується на принципах, які семантично та змістовно своїми назвами розкривають основну мету введення онлайн-послуг у сферу діяльності сервісних центрів МВС: принцип верховенства права, рівності перед законом, відкритості, прозорості, багаторазовості використання, технологічної нейтральності і портативності даних, орієнтованості на громадян, інклюзивності та доступності, безпечності та конфіденційності, підтримки прийняття рішень, адміністративного спрощення, збереження інформації, оцінювання ефективності та результативності [4]. На сьогоднішній день з дотриманням вищезазначених принципів в електронному кабінеті водія можна отримати широкий спектр послуг, який в сукупності відповідає запитам громадян з електронної взаємодії з державою, зокрема: отримання відповідних дозволів та свідоцтв про допущення транспортних засобів до перевезення визначених небезпечних вантажів; замовлення наявних у сервісному центрі МВС номерних знаків, що видаються за бажанням власників транспортних засобів та містять відповідну комбінацію цифр; видача посвідчень водія та свідоцтв на реєстрацію транспортного засобу; електронне протоколювання обов'язкового технічного контролю тощо.

Незамінною частиною сучасного законодавства, яка свого часу зазнала кардинальних змін в правовому регулюванні притягнення до відповідальності за адміністративні правопорушення у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху, зафіксовані в автоматичному режимі, та за порушення правил зупинки, стоянки, паркування транспортних засобів, зафіксовані в режимі фотозйомки (відеозапису), стало внесення до статті 14-2 Кодексу України про адміністративні правопорушення корективів щодо покладення відповідальності саме на належного користувача, а не тривіально власника наземного транспортного засобу [6]. З допомогою даних правок в нормативно-правову базу України відбулась не лише систематизація порядку законності притягнення до відповідальності осіб, які керують транспортним засобом, а й було вжито низку заходів зі зменшення навантаження на судову систему, оскільки своєю появою послуга шерингу транспортних засобів суттєво зменшила загальну кількість звернень щодо оскарження постанов по справах про адміністративні правопорушення. Як слушно зауважив в своїй науковій праці Слободенюк І.В., дана послуга була першою з впроваджених електронних публічних послуг сервісних центрів МВС та була створена за принципом "digital by design", коли не переводять в онлайн вже наявні адміністративні послуги, а створюють нові, спираючись на онлайн-досвід користувачів [7]. Зручність даної опції викликала серед населення неабиякий попит, ще й завдяки факту, що доступ до відповідної послуги є безоплатним, в зручному онлайн-форматі за допомогою електронного кабінету водія або порталу «Дія», що регламентується положеннями Постанови Кабінету Міністрів України № 1145 «Про порядок внесення відомостей про належного користувача транспортного засобу до Єдиного державного реєстру транспортних засобів» [8]. Слід зазначити, що імплементація статусу «належного користувача» позбавила власника транспортного засобу зобов'язання постійного здійснення контролю за наявністю штрафів в особистому кабінеті водія в періоди, коли власник не користується особисто транспортним засобом, а також надала власнику впевненості, що особа, яка керує його рухомим майном, має дійсне посвідчення водія відповідної категорії і несе відповідальність за свої дії на проїзній частині самостійно згідно з чинним законодавством у випадках зникнення з місця дорожньо-транспортної пригоди, питань притягнення до адміністративної відповідальності за передачу керування транспортним засобом в стані сп'яніння тощо.

Окремої згадки серед усіх послуг потребує формування електронної черги для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС. Електронна черга в сервісних центрах МВС - це важливий інструмент цифровізації державних послуг, який суттєво покращує досвід громадян при зверненні до установ, а її впровадження має сукупність переваг, що позитивно впливають як на громадян, так і на роботу самих центрів. До важливих профітів електронної черги можна віднести економію часового ресурсу (скорочення часу перебування в сервісному центрі, що особливо важливо для людей з обмеженим часом або фізичними можливостями, а також під час довготривалих повітряних тривог, які унеможливають персональне знаходження у територіальній установі), доступність через мобільні додатки та в онлайн-форматі, зменшення завантаженості сервісних центрів, що тягне за собою вдосконалення роботи та покращення якості надання офлайн-послуг на місці.

З-поміж сильних сторін формування електронної черги найвагомішою перевагою можна впевнено вважати саме прозорість у роботі сервісу, що полягає в повній автоматизації процесу керування чергою та унеможливленні сторонніх втручань. Запис в електронну чергу є винятково персоналізованим, а кількість запитів на отримання послуги є обмеженою. Відповідно до статті другої та четвертої Розділу III Наказу МВС № 777 «Про затвердження Порядку реєстрації фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС та Експертною службою МВС» одна реєстрація в системі керування чергою означає надання однієї послуги одному суб'єкту звернення. Невідповідність відомостей, введених (отриманих) під час реєстрації в системі керування чергою (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) або найменування юридичної особи, номерний знак або ідентифікаційний номер транспортного засобу та/або реквізити документів), відомостям, які містяться в документах, поданих суб'єктом звернення для отримання послуги, є підставою для скасування реєстрації в системі керування чергою. Кількість реєстрацій у системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу обмежується: для фізичних осіб - чотирма номерами реєстрації в системі керування чергою на поточний місяць, а для юридичних осіб - чотирма номерами реєстрації в системі керування чергою на поточний робочий день для одного уповноваженого представника юридичної особи [9]. Такі обмеження перешкоджають доступу до незаконного «сірого» отримання талонів зацікавленими особами з подальшим їх перепродажем, а також формують модель цифрового нагляду та контролю за дотриманням черги, прибираючи важелі впливу та тиску від заангажованих співробітників територіальних сервісних центрів МВС.

Окремим функціоналом, що потребує дослідження, є цифровізація порядку отримання та обміну посвідчення водія. Функціональними можливостями електронного кабінету водія є можливість замовлення послуги з обміну посвідчення водія, виданого особі вперше, після закінчення строку його дії - за умови вчинення особою протягом двох років з дня видачі такого посвідчення не більше двох адміністративних правопорушень у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху та невчинення нею кримінального правопорушення, передбаченого статтею 286 Кримінального кодексу України; обміну посвідчення водія в разі непридатності його для подальшого користування; обміну посвідчення водія в разі зміни персональних даних власника; отримання посвідчення водія замість втраченого або викраденого. Цікавим та ситуативно важливим рішенням також є звільнення особи від сплати за адміністративну послугу з видачі й вартості бланка посвідчення водія за наявності заяви, поданої через електронний кабінет водія та порталу «Дія», та підтверджуючих документів на визнання особи потерпілою та такою, якій завдано майнової шкоди внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України.

Сучасним кроком до цифрової держави є створення можливості отримання посвідчення водія, виданого в електронній формі без окремого виготовлення його на бланку, наданого відповідно до положень статті 23-1 Постанови Кабінету Міністрів України № 340 «Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами». Посвідчення водія без виготовлення його на бланку оформлюється та видається в електронній формі засобами Єдиного державного реєстру МВС на підставі заяви із подальшим його відображенням в електронній формі в застосунку «Дія», що не впливає на якість користування документом під час перевірки уповноваженими особами Національної поліції, оскільки має аналогічну інтегративність до інших цифрових сервісів за допомогою QR-коду або через державні реєстри, а додатковим бенефітом у замовленні послуги може стати менша її вартість у порівнянні з пластиковим фізичним документом [10]. Окремим аспектом важливості даної правової норми є її тотожність з основними спільними європейськими цінностями, адже згідно з підпунктом 11 пункту 1 Указу Президента України «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року» з метою забезпечення національних інтересів України щодо сталого розвитку економіки, громадянського суспільства і держави для досягнення зростання рівня та якості життя населення, держава має здійснювати контроль

щодо забезпечення екологічної стійкості міст. До 2030 року плануванням впровадження механізмів забезпечення системного інформування споживачів і виробників щодо значення та переваг збалансованого споживання та виробництва і формування сучасної культури споживання, зокрема ощадливого використання ресурсів. Саме відмова від пластикових бланків позитивно впливає на довкілля, зменшує витрати природних ресурсів і слугує сприянням виконання даного Указу Президента в розрізі екології [11].

**Висновки з дослідження.** У висновках дослідження, підсумовуючи, можна сформулювати думку, що цифровізація надання послуг сервісними центрами МВС виявилася не лише реакцією на зовнішні та внутрішні виклики, спричинені повномасштабним вторгненням, а й стимулом до системного переосмислення ролі державних сервісів у новій безпековій і соціальній реальності. В теперішніх умовах цифровізація послуг у структурі Міністерства внутрішніх справ України посідає системоутворююче місце та виступає одним із основних адаптивних інструментів трансформації МВС від адміністративно-контрольної моделі до сервісно-орієнтованої публічної інституції. Вона інтегрує організаційні, правові та технологічні зміни, забезпечуючи узгодженість між внутрішніми управлінськими процесами та зовнішньою взаємодією з громадянами, бізнесом і іншими органами державної влади. Оцінюючи вплив цифровізації на якість надання сервісів громадянам, доцільно констатувати її безпосередній позитивний ефект у вигляді підвищення доступності послуг, скорочення часових і фінансових витрат, мінімізації людського фактору та зниження корупційних ризиків. Особливої важливості набуло впровадження електронних сервісів, яке своєю появою забезпечило більшу прозорість процедур, передбачуваність результатів та уніфікацію адміністративних процесів незалежно від територіального чинника та додаткових перемінних факторів. Інтеграція інструментів, таких як призначення належного користувача, онлайн-оформлення документів та доступ до отримання посвідчень і відповідних дозволів, сприяла як оперативному реагуванню на виклики війни, так і впевненому упорядкуванню низки процедур, що роками залишались важкодоступними й неефективними.

Водночас цифрові сервіси стали платформою для нової форми державної відповідальності: гнучкої, адаптивної та максимально орієнтованої на потреби людини. Цей досвід доводить, що цифровізація в умовах кризи не є тимчасовим рішенням, а, навпаки, визначає нові стандарти державного управління. Зокрема, на нашу думку, подальше посилене вдосконалення цифрових послуг має ґрунтуватися не лише на внутрішній, зональній, а й на міжвідомчій та міжнародній взаємодії, підвищенню цифрової грамотності громадян та довгостроковій державній стратегії цифрової стійкості.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. «Про адміністративні послуги», Закон України від 01.01.2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n12>.
2. Адміністративне право України: академічний курс: підручник: у 2 т. Т. 1: Загальна частина / В.Б. Авер'янов. Київ: Юридична думка, 2004. С. 584. URL: [https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/4364/1/AdminPravo\\_28-03-2022.pdf](https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/4364/1/AdminPravo_28-03-2022.pdf).
3. Конституція України, від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
4. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг, Закон України, від 02.09.2024 р., URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.
5. Офіційна статистика Головного сервісного центру МВС щодо кількості виданих вперше посвідчень водія за 2024 рік, 2025 р. URL: <https://hsc.gov.ua/2025/01/15/pidsumki-2024-ponad-200-tisyach-gromadyan-otrimali-svoje-pershe-posvidchennya-vodiya-v-servisnih-tsentrah-mvs/>.
6. Кодекс України про адміністративні правопорушення, *Відомості Верховної Ради Української РСР (ВВР)* 1984, додаток до № 51, ст. 1122. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>.
7. Слободенюк І.В. Адміністративні процедури надання електронних послуг у діяльності сервісних центрів Міністерства внутрішніх справ України: поняття та елементи. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: юридичні науки*. 2020. Вип. № 4. С. 167–178. URL: [https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/4\\_2020/29.pdf](https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/4_2020/29.pdf).
8. «Про затвердження Порядку внесення відомостей про належного користувача транспортного засобу до Єдиного державного реєстру транспортних засобів», Постанова Кабінету Міністрів № 1145, від 08.10.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1145-2022-%D0%BF#Text>.
9. «Про затвердження Порядку реєстрації фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС

та Експертною службою МВС», Наказ Міністерства внутрішніх справ України № 777, від 05.11.2020, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1152-20#Text>.

10. «Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами». Постанова Кабінету Міністрів України № 340, від 08.05.1993 р., URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/340-93-%D0%BF#n456>.
11. «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року», Указ Президента України, від 30.09.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019#Text>.

Дата першого надходження рукопису до видання: 12.01.2026  
Дата прийняття до друку рукопису після рецензування: 26.01.2026  
Дата публікації: 2.02.2026

© Палєха В.О., 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0