УДК 351.71:004.77

«ДІЯ» ЯК МОДЕЛЬ ЦИФРОВОЇ ДЕРЖАВИ

Діденко Т.В.[1]; Семенов А.С.[2]
[1,2]Національний університет «Одеська політехніка»
[1,2]Україна, Одеса
[1]https://orcid.org/0009-0006-7880-2638; [2]semenov.a.s@op.edu.ua

***Анотація**. У роботі розглянуто досвід України у створенні цифрової держави на прикладі державного застосунку та порталу «Дія». Показано, що за кілька років Україна пройшла шлях від 102-го місця в рейтингу онлайн-послуг ООН у 2018 році до 5-го місця у 2024 році. Описано трирівневу архітектуру системи (користувацький рівень, система «Трембіта» та державні реєстри) та ключові показники її функціонування. Визначено п'ять основних чинників успіху проєкту та окреслено виклики подальшого розвитку.*

***Ключові слова:** цифрова держава; електронне урядування; «Дія»; державні послуги; «Трембіта»; цифрові документи.*

Вступна частина. Ще кілька років тому отримання державної послуги в Україні означало черги, паперові довідки та кілька візитів до різних установ. Громадянин фактично виконував роль «кур'єра» між державними органами, носячи документи, які держава вже мала у своїх реєстрах. Такий підхід забирав час, створював підґрунтя для корупції та знижував довіру до держави.

У 2019 році в Україні було створено Міністерство цифрової трансформації та поставлено мету перевести державні послуги в смартфон. Результатом цієї роботи став застосунок і портал «Дія», запущений у лютому 2020 року. Сьогодні «Дія» – це не просто зручний застосунок, а повноцінна модель цифрової держави, досвід якої вивчають і переймають інші країни. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю аналізу технічних та організаційних засад побудови даної системи.

Концепцію «держави як платформи» запропонував Т. О'Рейлі, який розглядав уряд як відкриту основу, на якій можна будувати сервіси для громадян [1]. П. Данлеві та співавтори описали перехід від традиційного управління до «врядування цифрової доби», в основі якого – інтеграція даних і орієнтація на потреби людини [2]. Класичним прикладом цифрової держави вважається Естонія, яка створила платформу обміну даними X-Road, що згодом стала основою української системи «Трембіта».

Міжнародну оцінку цифровізації держав проводить ООН у щодворічному дослідженні E-Government Survey. У 2024 році Україна посіла 5-те місце серед 193 країн за індексом онлайн-послуг, тоді як у 2018 році перебувала лише на 102-му місці [3, 4]. Правові засади функціонування «Дії» закладено постановою Кабінету Міністрів України [5], а цифрові паспорти прирівняно до паперових відповідним законом [6]. Водночас комплексного аналізу «Дії» саме як технічної та організаційної моделі в навчально-наукових працях бракує.

Мета дослідження – проаналізувати застосунок «Дія» як модель цифрової держави та визначити ключові чинники його успіху. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання: проаналізувати трирівневу архітектуру системи; навести й систематизувати ключові показники її розвитку; визначити фундаментальні принципи функціонування «Дії» та окреслити виклики для її подальшої еволюції.

Основна частина. Систему «Дія» доцільно розглядати як сукупність трьох взаємопов'язаних рівнів:

1. Рівень користувача. Мобільний застосунок і вебпортал diia.gov.ua є єдиною точкою доступу до держави. У застосунку зберігаються цифрові документи – паспорт, водійське посвідчення, студентський квиток, ІПН, – а через портал можна отримати послуги: від реєстрації ФОП до оформлення допомоги при народженні дитини. Для підписання документів використовується Дія.Підпис – кваліфікований електронний підпис у смартфоні.

2. Рівень обміну даними. Ключовим технічним рішенням є система електронної взаємодії державних реєстрів «Трембіта», побудована на естонській платформі X-Road. Вона дає змогу реєстрам безпечно обмінюватися даними напряму. Станом на липень 2023 року до «Трембіти» було підключено 201 орган державної влади та місцевого самоврядування, а кількість транзакцій між реєстрами перевищила 3 млрд [7]. Завдяки цьому громадянину не потрібно збирати довідки: держава сама отримує потрібні дані з власних реєстрів.

3. Рівень даних. Джерелами інформації є державні реєстри: демографічний, реєстр платників податків, реєстр транспортних засобів та інші. Застосунок не зберігає копії всіх даних, а отримує їх із реєстрів у момент запиту, що суттєво зменшує ризики витоку персональної інформації.

Масштаб використання системи ілюструють показники, наведені в таблиці 1 [3, 4, 7–9].

Таблиця 1

Ключові показники розвитку системи «Дія»

Показник	Значення	Рік
Місце України в індексі онлайн-послуг ООН	102 → 5	2018 → 2024
Користувачі «Дії»	понад 23 млн	2025
Щоденні користувачі	1,2 млн	2025
Кількість послуг для громадян і бізнесу	понад 160	2025
Цифрові паспорти в застосунку	близько 18 млн	2023
Органи, підключені до «Трембіти»	201	2023
Транзакції між реєстрами в «Трембіті»	понад 3 млрд	2023

Аналіз розвитку «Дії» дає змогу виділити п'ять ключових чинників її успіху:

1. Зручність понад усе. Послуги проєктуються з погляду користувача, а не установи: мінімум полів, зрозуміла мова, результат за кілька хвилин. Мінцифри тестує сервіси на реальних людям до їх офіційного запуску.

2. Дані замість довідок. Завдяки «Трембіті» держава сама обмінюється інформацією між реєстрами, і громадянин більше не виконує роль кур'єра.

3. Юридична сила цифрових документів. Україна стала першою країною, яка надала цифровим паспортам у смартфоні однакову юридичну силу з паперовими. Станом на 2023 рік у «Дії» зберігалося близько 18 млн паспортів, які найчастіше використовувалися у фінансовому секторі [9].

4. Відкритість. У 2024 році уряд відкрив базовий вихідний код серверної та мобільної частин застосунку, що дає змогу іншим країнам запускати власні державні сервіси на його основі [10].

5. Експорт технології. У січні 2023 року Естонія першою запустила застосунок mRiik на основі «Дії», а переговори щодо впровадження української технології велися ще з понад десятьма країнами (Ефіопія, Замбія, Колумбія тощо) [11].

Водночас перед системою стоять серйозні виклики. По-перше, залежність від енергопостачання та зв'язку, що критично в умовах війни. По-друге, висока концентрація персональних даних робить систему ціллю для кібератак. По-третє, частина населення не має смартфонів, тому необхідно зберігати альтернативні офлайн-канали надання послуг.

Висновки. Застосунок і портал «Дія» є прикладом успішної моделі цифрової держави, яка за кілька років вивела Україну з 102-го на 5-те місце у світі за індексом онлайн-послуг ООН. Система побудована на трьох рівних – застосунок для користувача, «Трембіта» для обміну даними та державні реєстри як джерело інформації – і станом на кінець 2025 року обслуговує понад 23 млн користувачів, пропонуючи понад 160 послуг.

Основними чинниками успіху визначено орієнтацію на зручність користувача, обмін даними між реєстрами замість довідок, юридичне визнання цифрових документів, відкритість коду та експорт технології. Досвід «Дії» засвідчує можливість швидкої цифрової трансформації державних послуг. Подальші дослідження доцільно спрямувати на оцінювання кіберзахищеності системи та подолання цифрової нерівності.

Використання інструментів ШІ. У процесі проведення даного дослідження інструменти штучного інтелекту застосовувалися для граматичного редагування тексту, стилістичного перекладу анотації англійською мовою та первинного вичитування формулювань. Генеративні моделі не використовувалися для створення первинних фактів, наукових висновків чи статистичних даних.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

[1] O'Reilly, T. (2011). Government as a platform. *Innovations: Technology, Governance, Globalization, 6*(1), 13–40.

[2] Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.

[3] United Nations. (2024). *E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. UN DESA. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024

[4] Espreso Global. (2024). *Ukraine among top 5 globally in digital public services development*. https://global.espreso.tv/reconstruction-of-ukraine-ukraine-among-top-5-globally-in-digital-public-services-development

[5] Кабінет Міністрів України. (2019). *Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного реєстру електронних послуг* (Постанова від 4 грудня 2019 р. № 1137). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-п

[6] Суспільне Новини. (2021). *Зеленський підписав закон, який прирівнює електронні паспорти до паперових*. https://suspilne.media/118066-rada-pririvnala-elektronni-pasporti-do-paperovogo/

[7] Урядовий портал. (2023). *Зручна взаємодія між реєстрами: «Трембіта» здійснила 3 млрд транзакцій з моменту запуску*. https://www.kmu.gov.ua/news/zruchna-vzaiemodiia-mizh-reiestramy-trembita-zdiisnyla-3-mlrd-tranzaktsii-z-momentu-zapusku

[8] Dev.ua. (2025). *1,2 млн користувачів щодня і понад 160 цифрових послуг: у Мінцифри підбили підсумки року з «Дією»*. https://dev.ua/news/12-mln-korystuvachiv-shchodnia-i-ponad-160-tsyfrovykh-posluh-u-mintsyfry-pidbyly-pidsumky-roku-z-diia-1766754696

[9] ProKadry. (2023). *Скільки паспортів уже є у «Дії» та для чого їх використовують?* https://prokadry.com.ua/news/65798-skilki-pasportiv-uzhe-e-u-dii-ta-dlya-chogo-ikh-vikoristovuyut
[10] AIN.UA. (2024). *Diia is now an open source*. https://en.ain.ua/2024/03/14/diia-is-now-an-open-source
[11] Interfax-Ukraine. (2023). *Ethiopia and Zanzibar can start developing their own apps based on Diia – Fedorov*. https://en.interfax.com.ua/news/general/912162.html

Didenko T.V., Semenov A.S.

Diia as a model of a digital state

Abstract. *The paper examines Ukraine's experience in building a digital state through the Diia government app and portal. It is shown that within a few years Ukraine rose from 102nd place in the UN Online Services Index in 2018 to 5th place in 2024, and Diia became one of the few government services in the world where digital documents have the same legal force as paper ones. The three-tier architecture of the system (user level, Trembita interoperability system, and state registers) is described. The key success factors are identified and future challenges are outlined.*

Key words: *digital state; e-government; Diia; public services; Trembita; digital documents.*