

ПРАВООХОРОННА ДІЯЛЬНІСТЬ У КОНТЕКСТІ АДМІНІСТРАТИВНОГО ПРАВА

УДК 342.95:351.84

DOI <https://doi.org/10.32782/2078-3566-2026-2-08>



Михайло ЛОШИЦЬКИЙ

доктор юридичних наук, професор,
заслужений діяч науки і техніки України
(Національний університет оборони України,
м. Київ, Україна)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0533-0079>

Lmikhail@ukr.net

ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ЖЕРТВ ЗБРОЙНОГО КОНФЛІКТУ: ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ

Статтю присвячено комплексному адміністративно-правовому аналізу системи надання публічних послуг жертвам збройного конфлікту в Україні в умовах триваючої цифровізації. Актуальність дослідження зумовлена масштабними гуманітарними наслідками збройного конфлікту, активізованого у лютому 2022 р., що виявив інституційну неготовність системи публічного адміністрування до ефективного реагування на відповідні нагальні потреби постраждалого населення.

У роботі визначено концептуальні підходи до розуміння поняття «жертва збройного конфлікту» та підкреслено фрагментарність його нормативного закріплення в українському законодавстві. Проте визначено, що відсутність єдиного визначення компенсується системою диференційованих правових статусів. Досліджено структуру системи публічних послуг, включаючи її основні складники, коло уповноважених суб'єктів та правові засади їх функціонування.

Особливу увагу приділено впливу цифровізації на трансформацію адміністративних процедур. Проаналізовано роль електронних сервісів, державних реєстрів і цифрових платформ як інструментів, що змінюють модель взаємодії між особою та державою – від фізичної присутності до дистанційного доступу. Водночас обґрунтовано, що цифрові інструменти виконують переважно функцію каналів доступу, тоді як юридично значущі рішення залишаються у компетенції органів публічної влади.

Виявлено ключові проблеми цифровізації у цій сфері, серед яких – нерівномірність доступу до цифрових послуг для уразливих категорій населення, залежність реалізації прав від достовірності даних у державних реєстрах, наявність нормативних прогалин у регулюванні цифрових процедур, а також недостатня визначеність питань відповідальності за автоматизоване прийняття рішень. Окремо акцентовано на питанні координації між національними інституціями та міжнародними організаціями.

Так, обґрунтовано напрями вдосконалення адміністративно-правового регулювання, зокрема шляхом формування узагальненого підходу до визначення статусу жертв збройного конфлікту, нормативного закріплення цифрових адміністративних процедур, забезпечення альтернативних (нецифрових) каналів доступу до послуг, а також підвищення надійності та узгодженості державних реєстрів. Окреслено перспективи подальших наукових досліджень, що пов'язані з аналізом правової природи автоматизованих адміністративних рішень, механізмів відповідальності у сфері цифрового

врядування та інтеграції національних і міжнародних систем надання послуг в умовах збройного конфлікту.

Ключові слова: публічні послуги, жертви збройного конфлікту, цифровізація, адміністративно-правове регулювання, електронні сервіси, державні реєстри, доступність послуг, воєнний стан, публічне адміністрування.

Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Активізація збройного конфлікту в Україні, що сталася у лютому 2022 р., спричинила не лише безпрецедентну гуманітарну кризу, а й поставила перед системою публічного адміністрування завдання, для яких усталені вітчизняні правові механізми виявилися просто непристосованими. Мільйони людей опинилися в ситуації, коли їхня потреба у державному захисті була нагальною, а інструменти задоволення цієї потреби – нецілісними, юридично неузгодженими, подекуди взагалі фактично недоступними. У цьому ми бачимо серцевину проблеми: держава, яка декларує сервісну модель публічного адміністрування і водночас активно цифровізує публічні послуги, зіштовхнулася зі своєрідним парадоксом: ті уразливі категорії осіб, яким ці послуги потрібні найбільше, найчастіше й опиняються поза межами їх досяжності.

Цей парадокс не є притаманним суто нашій державі, однак слід зважати на те, що в умовах збройного конфлікту він набуває якісно більшої гостроти. Коли система надання послуг і система захисту постраждалих громадян розвиваються паралельно, а не інтегровано: цілком закономірно виникають нормативні прогалини, колізії, і, що найважливіше, потерпають від цього реальні люди, чий права залишаються незабезпеченими не через зломисність держави, а через її інституційну неготовність реалізувати їх належним чином.

Пов'язаність цієї проблеми з практичними завданнями є прямою: реформування системи соціального захисту постраждалих від конфлікту, розвиток цифрової держави та адаптація адміністративного законодавства до воєнних і повоєнних реалій – усі ці напрями потребують єдиного концептуального бачення; тієї основи, якої нині бракує як у доктрині, так і в законодавстві. Грамотне вирішення проблеми того, як саме право має регулювати цифровізоване надання публічних послуг жертвам конфлікту, є умовою ефективності державної політики у тій сфері, де ціна помилки, на жаль, вимірюється людськими долями.

Аналіз публікацій, у яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Окремі аспекти досліджуваної проблематики вже отримали широке висвітлення у вітчизняній правовій доктрині (зокрема, питання визначення статусу жертв збройного конфлікту, функціонування системи публічних послуг, а також адміністративно-правових засад їх надання та тим більш цифровізації). Теоретичну основу дослідження становлять праці, присвячені проблемам адміністративного права, публічного адміністрування та цифрової трансформації держави, у яких розглядаються питання нормативного забезпечення електронних послуг, функціонування державних реєстрів, а також доступності публічних сервісів для уразливих категорій населення в умовах воєнного стану. Зокрема, такі питання висвітлювались у роботах таких дослідників, як В. П. Андрущенко, Ю. П. Битяк, Л. Віхтюк, Г. М. Гриценко, Т. Желюк, А. Жуковська, А. В. Калініна, М. С. Ковтун, Л. Кримчак, Д. А. Лях, В. Г. Маркосян, О. В. Меженська, А. В. Миколук, Є. О. Моїсєєва, О. О. Письменний, О. М. Правоторова, Є. Рудніченко, А. О. Сівченко та ін.

Формування цілей статті (постановка завдання). Метою статті є комплексний адміністративно-правовий аналіз системи публічних послуг для жертв збройного конфлікту в Україні в умовах її цифровізації із виявленням як досягнутих результатів, так і тих недоліків, що потребують осмислення та вирішення.

Для досягнення цієї мети передбачено вирішення кількох взаємопов'язаних завдань:

По-перше, необхідно визначити поняття та окреслити систему публічних послуг, що надаються жертвам збройного конфлікту, установивши коло суб'єктів надання послуг, нормативну базу та роль публічної адміністрації у цьому процесі.

По-друге, слід розкрити адміністративно-правові засади впровадження цифровізації у відповідній сфері: з'ясувати, яким саме чином електронні сервіси, державні реєстри та цифрові платформи змінюють процедуру надання послуг і яке правове підґрунтя ці зміни мають.

По-третє, потрібно виявити актуальні проблеми цифровізації публічних послуг для постраждалих осіб. Доречно акцентувати на їх доступності для уразливих груп, нормативних прогалинах і питаннях відповідальності за автоматизовані рішення.

Нарешті, на основі проведеного аналізу сформулювати обґрунтовані пропозиції щодо вдосконалення правового регулювання у цій сфері, ураховуючи як вітчизняний досвід, так і релевантні міжнародні підходи.

Виклад основного матеріалу. Збройний конфлікт, наче своєрідний «стрес-тест», змушує державу діяти на межі власних можливостей, адже кожне адміністративне рішення має безпосередню ціну для конкретної людини. Постає питання того, чи здатна система публічних послуг бути ефективною тоді, коли сама інфраструктура держави піддається руйнуванню. Український досвід після 2014 р., а особливо після лютого 2022 р., дає змогу дати неочевидну відповідь: так, але за умови, що право постає гнучким інструментом.

Цифровізація у контексті «гнучкості» права виглядає не так технологічним проривом (хоча у цьому векторі в Україні почався рух ще до повномасштабного збройного конфлікту), як вимушеною реакцією – спробою компенсувати фізичну недоступність послуг через їх віртуалізацію. І у цьому ми бачимо появу напруження: з одного боку, держава демонструє здатність оперативно розгортати цифрові сервіси навіть в умовах війни; але з іншого – саме ці сервіси часто виявляються «підвішеними» в плані нормативного регулювання; вони не встигають за реальними потребами жертв збройного конфлікту. Достатньо згадати ситуації, коли формально існуюча послуга фактично недосяжна через відсутність належної ідентифікації чи доступу до реєстрів (і це питання не техніки, а адміністративно-правового дизайну). І саме тут, між декларацією доступності та реальним отриманням послуги, формується той проблемний вузол, який, мабуть, потребує додаткового осмислення самої логіки публічного сервісу в умовах збройного конфлікту.

Розуміння того, що являє собою система публічних послуг для жертв збройного конфлікту, неможливе без попереднього з'ясування самого поняття «жертва збройного конфлікту» в контексті української правової доктрини.

У вітчизняній правовій доктрині зазначене поняття не має завершеної нормативної форми. Українське законодавство, реагуючи на виклики війни, вибрало такий підхід: воно не конструє єдине узагальнене поняття, а розкладає його на низку спеціальних статусів: цивільні, які постраждали внаслідок збройної агресії; внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО); особи з інвалідністю внаслідок війни.

Ці статуси закріплені, зокрема, у Законі України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» [11], Законі України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [14], а також у низці підзаконних актів, що деталізують механізми соціального забезпечення і які ми не вважаємо за необхідне перераховувати в контексті теми нашого дослідження.

Погоджуємося з думкою А. В. Калініної, яка зазначає, що нині поняття «жертва збройного конфлікту» в обсязі, який відповідав би нормам міжнародного права, у національному законодавстві відсутнє [4, с. 401]. Така фрагментарність не обмежується лише

рівнем дефініцій, а безпосередньо впливає на побудову механізмів публічного адміністрування та надання відповідних послуг. Сьогодні в українському законодавстві ми спостерігаємо зміщення акценту з узагальненого поняття «жертви» на конкретні юридичні наслідки, які підлягають правовому регулюванню.

Тобто фактично нині правовий статус особи визначається не через сам факт заподіяння шкоди внаслідок збройного конфлікту, а через її прояви: переміщення, поранення, утрату майна чи інші встановлені обставини, завдяки чому забезпечується визначеність у сфері застосування норм, проте, на нашу думку, водночас ускладнюється формування цілісної доктринальної категорії.

Система публічних послуг, що їх держава надає особам, постраждалим від збройного конфлікту, охоплює кілька відносно самостійних блоків, які, однак, на практиці є нерозривно пов'язаними.

Перш за все це соціальні послуги: грошова допомога ВПО, компенсація за зруйноване майно, пільги на комунальні послуги та проїзд. Із медичних послуг: реабілітація, протезування, психологічна підтримка. Окремий блок утворюють послуги та пільги у сфері зайнятості та освіти. Існує вичерпна кількість послуг юридичного та ідентифікаційного характеру: відновлення документів, реєстрація місця проживання, правова допомога тощо. Їх надання забезпечують різні суб'єкти публічної адміністрації: Міністерство соціальної політики через місцеві управління соціального захисту, Пенсійний фонд, органи місцевого самоврядування, Міністерство охорони здоров'я через лікарні та реабілітаційні центри, Міністерство юстиції через центри безоплатної правової допомоги, Державна служба зайнятості, численні підрозділи центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Задля належної реалізації усіх зазначених послуг та на виконання вимог Закону України «Про правовий режим воєнного стану» [12] Кабінет Міністрів України через систему підзаконних актів конкретизував механізми реалізації правового режиму воєнного стану, зокрема щодо обмеження пересування, перевірок, контролю безпеки та організації діяльності державних органів. З огляду на це, Д. А. Лях та О. В. Меженська зазначають, що адаптація адміністративно-правових механізмів в умовах воєнного стану здійснювалася комплексно: через оновлення базового законодавства та прийняття спеціальних нормативних актів, які деталізували порядок обмеження прав і свобод, установлення контролю на територіях, де діє воєнний стан, а також регулювання діяльності правоохоронних органів [7, с. 10]. Логічно, що такі процеси об'єктивно вимагали інструментів, здатних забезпечити оперативність і узгодженість рішень та зручність їх реалізації, доступність, що дуже актуалізувало роль цифрових технологій у сфері публічного адміністрування.

Зазначимо, що перехід до цифровізації публічних послуг у сфері захисту жертв збройного конфлікту не був безхмарним. Варто визнати: до 2022 р. Україна вже мала доволі розвинену цифрову інфраструктуру: мобільний застосунок «Дія», запущений у 2019 р., та численні електронні реєстри під адмініструванням Міністерства юстиції та інших органів. Правову основу цифровізації адміністративних послуг становлять закони України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [10], «Про публічні електронні реєстри» [13], Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. [15] (далі – Концепція). Цікаво, що саме у Концепції сформульовано поняття цифровізації: «Цифровізація – насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможлиблює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір».

Переходячи до того, що саме дала цифровізація жертвам конфлікту, вважаємо доцільним перерахувати основні елементи системи цифровізованого надання адміністра-

тивних послуг жертвам збройного конфлікту, які у своїй сукупності і формують сучасну модель публічного адміністрування у цій сфері.

Центральним і найбільш упізнаваним елементом цієї системи є мобільний застосунок «Дія», запущений у 2019 р. і суттєво розширений після лютого 2022-го [2]. Саме через «Дію» жертви конфлікту отримали можливість оформити статус ВПО, подати заявку на одноразову грошову допомогу, отримати довідку про взяття на облік – без фізичного контакту і незалежно від місця перебування. Так, з адміністративно-правового погляду «Дія» є практичним утіленням принципу доступності публічних послуг: вона усуває просторовий і часовий бар'єр між особою та адміністративною процедурою. Водночас важливо розуміти, що «Дія» – це за своєю суттю просто канал взаємодії, а не самостійний суб'єкт надання послуг: юридично значущі рішення приймаються компетентними органами, застосунок лише забезпечує інтерфейс для їх ініціювання та отримання.

Нормативно передбаченим каналом взаємодії особи з державою є також Єдиний державний вебпортал електронних послуг («Портал Дія» у вебверсії), який функціонує відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та відповідних постанов Кабінету Міністрів України. Дослідники зазначають, що основним завданням порталу є надання електронних публічних послуг, зокрема комплексних електронних публічних послуг, надання їх в автоматичному режимі з отриманням та використанням у разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, інших інформаційно-комунікаційних систем, яка необхідна для реалізації таких послуг [6, с. 57]. Так, якщо мобільний застосунок орієнтований на оперативність, то вебпортал виконує ширшу процесуальну функцію: він є формою реалізації права особи на звернення за адміністративною послугою в електронному вигляді у розумінні адміністративного процесуального права. Через цей портал особа може ознайомитися з переліком доступних послуг, відстежити статус своєї заявки, отримати офіційну відповідь суб'єкта надання послуги, що є важливою гарантією прозорості адміністративних процедур.

Проте погоджуємося з великою кількістю дослідників, які звертають увагу на проблему того, що в Україні залишається значний прошарок населення, який не має змоги придбати смартфон, щоб здійснити своє право на користування цифровими послугами [5, с. 166]. Тому цифровий доступ, вочевидь, далеко не єдина та не основна форма, у якій держава зустрічає постраждалу особу. ЦНАПи мають у цій системі важливу компенсаторну функцію. Для жертви конфлікту, яка евакуювалася без смартфона або не має навичок роботи із цифровими сервісами, ЦНАП залишається основним і нерідко єдиним реальним місцем отримання послуги. Правове підґрунтя їхньої діяльності закріплено у Законі України «Про адміністративні послуги» [9], а з 2022 р. низка ЦНАПів отримала розширені повноваження для обслуговування ВПО в умовах воєнного стану, що є прикладом оперативної адаптації адміністративно-правового регулювання до умов конфлікту. Г. М. Гриценко висловив слушну думку про те, що ЦНАП виступає своєрідним модератором відносин між громадянами та відповідними органами, виключаючи паперові документи з обігу між надавачами та отримувачами послуг та між відомствами [1, с. 37].

Матеріальний зміст публічних послуг (тобто власне грошові виплати, допомогу, пенсії) реалізує Пенсійний фонд України (далі – ПФУ, Фонд) як суб'єкт владних повноважень. Його роль у системі захисту жертв конфлікту є важливою: саме він призначає і виплачує пенсії з інвалідності, допомогу у зв'язку з утратою годувальника, низку соціальних гарантій для ветеранів. Цифровізація у цьому напрямі проявляється передусім в автоматизації процесів призначення та верифікації виплат через взаємодію з державними реєстрами: особа, яка подала заявку через «Дію», отримує рішення без необхідності фізичного звернення до відділення Фонду. Важливо, що автоматизація призначення виплат одночасно є і прогресом

із погляду оперативності, і джерелом нових правових ризиків, зокрема у випадках помилкових відмов через розбіжності в реєстрових даних.

Нормативне забезпечення та координацію цифровізації соціальних послуг здійснює Міністерство соціальної політики України. Його роль у системі є регуляторною: воно формує стандарти, розробляє підзаконні акти, координує діяльність численної кількості підпорядкованих органів. Після 2022 р. Мінсоцполітики також стало ініціатором низки нормативних змін, спрямованих на спрощення процедур для ВПО та постраждалих від конфлікту, зокрема щодо скорочення переліку обов'язкових документів і розширення можливостей дистанційного звернення. Паралельно концептуальний та технічний боки цифровізації публічного адміністрування загалом формує Міністерство цифрової трансформації України (далі – Мінцифра) – орган, який з'явився у 2019 р. і з того часу відіграє роль архітектора цифрової моделі держави. Саме Мінцифра відповідає за розвиток платформи «Дія», інтеграцію реєстрів та стандарти взаємодії між органами в електронному форматі. У контексті захисту жертв конфлікту взаємодію цих двох міністерств вважаємо принципово важливою: перше визначає зміст послуги, друге – форму її цифрової реалізації, і від якості їх координації залежить, чи стане цифровий сервіс реально доступним для людини, яка його потребує.

Основою всієї цифровізованої системи є державні реєстри. Вони забезпечують юридичну верифікацію статусу особи (як ВПО, як власника майна, як особи з інвалідністю), без якої надання будь-якої послуги є неможливим. Реєстр ВПО, Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Єдиний державний реєстр, реєстри Пенсійного фонду та МВС утворюють ту інформаційну інфраструктуру, на якій тримається уся логіка автоматизованого надання послуг. Водночас не можемо не звернути увагу на те, що будь-яка розбіжність або помилка в реєстрі миттєво стає бар'єром для отримання послуги. До того ж О. О. Письменний слушно звертає увагу на питання кібербезпеки: на його думку, проблема захисту реєстрів є відкритим питанням, наявність значних проблем нам проілюстровано кібератакою у грудні 2024 р., коли було зламано доступ до реєстрів Мін'юсту і майже два місяці не працювала система [8, с. 226].

Важливо, що вітчизняну систему органічно доповнюють міжнародні цифрові сервіси. А. О. Сівченко зазначає, що міжнародні гуманітарні організації та інші зацікавлені сторони мають право пропонувати свої послуги для допомоги внутрішньо переміщеним особам, така пропозиція не повинна розглядатися як ворожість або акт втручання у внутрішні справи держави та має бути прийнята добросовісно (додамо, що в контексті нашого дослідження можна вважати, що йдеться про всі категорії осіб, яких можна віднести до жертв збройного конфлікту, а не лише ВПО) [16, с. 233]. Насамперед таку допомогу забезпечують платформи Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, Міжнародної організації з міграції та низки інших міжнародних структур, що представлені в Україні. Ці сервіси здійснюють реєстрацію та облік переміщених осіб, надають гуманітарну допомогу та консультативну підтримку. У низці випадків вони заповнюють прогалини, де національна система ще не встигла сформувати повноцінні дієві механізми. Із правового погляду це означає функціонування змішаного публічно-міжнародного механізму забезпечення послуг жертвам конфлікту, координація якого між національними та міжнародними суб'єктами залишається не повністю врегульованою на нормативному рівні.

Так, на нашу думку, цифровізація змінила насамперед логістику взаємодії між постраждалою особою та державою. До 2022 р. отримання більшості характерних послуг вимагало фізичної присутності: черги, довідки, особисте подання документів. Після запуску відповідних сервісів у «Дії» та розширення міжреєстрової взаємодії ця логіка суттєво змінилася, адже сьогодні особа, яка перебуває за сотні кілометрів від свого попереднього місця проживання, може ініціювати адміністративну процедуру дистанційно. За

результатами дослідження, проведеного А. Жуковською та Т. Желюк, станом на 2023 р. серед уразливих груп населення електронними публічними послугами найбільше користувалися ВПО (85%), батьки дітей з інвалідністю (80%), ветерани (71%). При цьому порталом та застосунком «Дія» користуються майже 70% представників цих категорій [3, с. 58]. Уважаємо, такі показники свідчать про стабільно високий рівень залучення до цифрових сервісів і дають підстави припускати зростання цих показників станом на зараз, що вказує на масовий характер використання електронних публічних послуг серед постраждалих категорій населення.

Водночас слід визнати, що ці зміни є нерівномірними і не охоплюють усіх постраждалих однаковою мірою. Частина послуг оцифрована повністю, частина – лише частково, а деякі категорії осіб залишаються поза межами цифрового доступу через відсутність документів, гаджетів, Інтернету або відповідних навичок. Тобто цифровізація змінила умови надання послуг для більшості, але не вирішила проблеми доступу для найбільш уразливих, що є окремим і невирішеним завданням адміністративно-правового регулювання.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Отже, проведений аналіз дає змогу стверджувати, що система публічних послуг для жертв збройного конфлікту в Україні є функціонуючою, але внутрішньо суперечливою структурою. Як бачимо, вона розвивається переважно реактивно – у відповідь на виклики, а не на основі послідовної концепції. Поліцентричність суб'єктів надання послуг, термінологічна неузгодженість законодавства та відсутність єдиного кодифікованого акта про правовий статус постраждалих від конфлікту вважаємо структурними вадами, що відтворюються незалежно від рівня технологічного забезпечення системи.

З'ясовано, що цифровізація суттєво трансформувала адміністративно-правові механізми надання публічних послуг, змістивши акцент із фізичної присутності особи до дистанційної взаємодії через електронні сервіси, державні реєстри та цифрові платформи. При цьому встановлено, що цифрові інструменти, зокрема мобільні та вебсервіси, виконують функцію каналів доступу до адміністративних процедур, тоді як юридично значущі рішення залишаються у компетенції відповідних органів публічної влади. Це забезпечує значне прискорення надання послуг та зниження процедурних бар'єрів, що підтверджується високим рівнем використання електронних послуг серед постраждалих категорій населення.

Разом із тим ми маємо низку системних проблем цифровізації у цій сфері. До них належать, зокрема, нерівномірність доступу до цифрових послуг для різних категорій осіб, залежність реалізації прав від коректності даних у державних реєстрах, наявність прогалин у регулюванні окремих цифрових процедур, а також недостатня визначеність у питаннях відповідальності за автоматизовані рішення. Окремої уваги, на нашу думку, потребує питання належної координації між суб'єктами публічної адміністрації та міжнародними організаціями, що беруть участь у наданні допомоги постраждалим особам.

З огляду на викладене, удосконалення адміністративно-правового регулювання у цій сфері доцільно пов'язувати з кількома ключовими напрямками: формуванням узагальненого підходу до визначення статусу жертви збройного конфлікту з урахуванням міжнародних стандартів; нормативним закріпленням процедур функціонування цифрових сервісів і меж автоматизації адміністративних рішень; забезпеченням альтернативних (нецифрових) каналів доступу до послуг для вразливих груп; а також підвищенням рівня захисту та узгодженості державних реєстрів.

Перспективи подальших наукових розвідок у цьому напрямі є численними і, що важливо, практично значущими. Вони пов'язані насамперед із поглибленим аналізом правової природи автоматизованих адміністративних рішень, дослідженням механізмів відпо-

відальності за помилки у цифрових системах, а також із розробленням моделей інтеграції національних і міжнародних механізмів надання публічних послуг у контексті збройного конфлікту. Окремим та досить корисним напрямом досліджень може стати оцінка ефективності цифровізації з погляду реального забезпечення прав постраждалих осіб. Нарешті, взаємодія між цифровою трансформацією публічних послуг та євроінтеграційними зобов'язаннями України у сфері захисту прав людини відкриває широкий простір для досліджень на перетині адміністративного, інформаційного та міжнародного права, і цей простір поки що залишається значною мірою незайнятим у вітчизняній науці.

Список використаних джерел

1. Гриценко Г. М. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024. № 47. С. 36–48. DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48>.
2. Дія. Державні послуги онлайн. URL: <https://plan2.diaa.gov.ua/>.
3. Жуковська А., Желюк Т. Цифровізація публічних послуг як інструмент стратегічного управління інклюзивним розвитком національної економіки та її громад. *Економічний дискурс*. 2024. Вип. 3–4. С. 49–65. DOI: <https://doi.org/10.36742/2410-0919-2024-2-5>.
4. Калініна А. В. Жертові військового конфлікту в Україні: нормативні та морально-етичні питання. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 8. С. 398–402. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2024-8/93>.
5. Ковтун М. С., Моїсєєва Є. О., Маркосян В. Г. Проблеми надання електронних послуг в Україні. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 2. С. 163–167. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.02.31>.
6. Кримчак Л., Віхтюк Л., Рудніченко Є. Цифровізація адміністративних послуг: законодавчі та теоретичні аспекти їх реалізації. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2022. № 6. Т. 2. С. 55–59. DOI: [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(2\)-10](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(2)-10).
7. Лях Д. А., Меженська О. В. Адміністративне право та публічне управління України в умовах збройної агресії: між правом і безпекою. *Український політико-правовий дискурс*. 2025. № 1. С. 1–23. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.16566375>.
8. Письменний О. О. Цифровізація нотаріату та державних реєстрів в Україні: незахищеність системи та необхідність перегляду адміністративно-правової політики. *Нове українське право*. 2025. Вип. 1. С. 223–230. DOI: <https://doi.org/10.51989/NUL.2025.1.28>.
9. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI : станом на 02 березня 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
10. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII : станом на 18 грудня 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
11. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII : станом на 04 квітня 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>.
12. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII : станом на 4 березня 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>.
13. Про публічні електронні реєстри : Закон України від 18.11.2021 № 1907-IX : станом на 18 листопада 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text>.
14. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII : станом на 01 січня 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text>.
15. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 67-р : станом на 17 вересня 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-р#Text>.
16. Сівченко А. О. Міжнародно-правовий статус внутрішньо переміщених осіб. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право»*. 2025. Вип. 95. Ч. 5. С. 229–234. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.91.5.32>.

References

1. Hrytsenko, H. M. (2024) Tsyfrovizatsiya sotsial'nykh posluh: problemy mozhlyvostey ta kompetentsiyi [Digitalization of social services: problems of opportunities and competence]. *Aktual'ni problemy prava: teoriya i praktyka*. 47, 36–48. DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48> [in Ukr.].
2. Diia. Derzhavni posluhy onlayn [Diia. Public services online]. Website. Retrieved from: <https://plan2.diia.gov.ua/> [in Ukr.].
3. Zhukovs'ka, A., Zhelyuk, T. (2024) Tsyfrovizatsiya publicnykh posluh yak instrument stratehichnoho upravlinnya inklyuzyvnym rozvytkom natsional'noyi ekonomiky ta yiyi hromad [Digitalization of public services as a tool for strategic management of inclusive development of the national economy and its communities]. *Ekonomichnyy dyskurs*. iss. 3–4, 49–65. DOI: <https://doi.org/10.36742/2410-0919-2024-2-5> [in Ukr.].
4. Kalinina, A. V. (2024) Zhertvy viyskovoho konfliktu v Ukraini: normatyvni ta moralno-etychni pytannya [Victims of armed conflict in Ukraine: regulatory and moral-ethical issues]. *Yurydychnyy naukovyy elektronnyy zhurnal*. 8, 398–402. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2024-8/93> [in Ukr.].
5. Kovtun, M. S., Moiseieva, Ye. O., Markosyan, V. H. (2022) Problemy nadannya elektronnykh posluh v Ukraini [Problems of providing electronic services in Ukraine]. *Elektronne naukovye vydannya «Analitychno-porivnyalne pravoznavstvo»*. 2, 163–167. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.02.31> [in Ukr.].
6. Krymchak, L., Vikhtyuk, L., Rudnichenko, Ye. (2022) Tsyfrovizatsiya administratyvnykh posluh: zakonodavchi ta teoretychni aspekty yikh realizatsiyi [Digitalization of administrative services: legislative and theoretical aspects of their implementation]. *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu*. 6(2), 55–59. DOI: [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(2\)-10](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(2)-10) [in Ukr.].
7. Liakh, D. A., Mezhenka, O. V. (2025) Administratyvne pravo ta publichne upravlinnya Ukrainy v umovakh zbroynoyi ahresiyi: mizh pravom i bezpekoyu [Administrative law and public administration of Ukraine under conditions of armed aggression: between law and security]. *Ukrayins'kyi polityko-pravovyy dyskurs*. 1, 1–23. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.16566375> [in Ukr.].
8. Pysmenny, O. O. (2025) Tsyfrovizatsiya notariatu ta derzhavnykh reyestriv v Ukraini: nezakhyschenist' systemy ta neobkhidnist' perehlyadu administratyvno-pravovoyi polityky [Digitalization of notary and state registers in Ukraine: system vulnerability and the need to revise administrative and legal policy]. *Nove ukrayinske pravo*. iss. 1, 223–230. DOI: <https://doi.org/10.51989/NUL.2025.1.28> [in Ukr.].
9. Pro administratyvni posluhy [On administrative services]: Zakon Ukrainy vid 06.09.2012 № 5203-VI (stanom na 02 bereznya 2026 r.). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> [in Ukr.].
10. Pro elektronnu identyfikatsiyu ta elektronni dovirchi posluhy [On electronic trust services]: Zakon Ukrainy vid 05.10.2017 № 2155-VIII (stanom na 18 hrudnya 2024 r.). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> [in Ukr.].
11. Pro zabezpechennya prav i svobod vnutrishno peremishchenykh osib [On ensuring the rights and freedoms of internally displaced persons]: Zakon Ukrainy vid 20.10.2014 № 1706-VII (stanom na 04 kvitnya 2025 r.). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text> [in Ukr.].
12. Pro pravovyy rezhym voyennoho stanu [On the legal regime of martial law]: Zakon Ukrainy vid 12.05.2015 № 389-VIII (stanom na 4 bereznya 2026 r.). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> [in Ukr.].
13. Pro publichni elektronni reyestry [On public electronic registers]: Zakon Ukrainy vid 18.11.2021 № 1907-IX (stanom na 18 lystopada 2025 r.). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text> [in Ukr.].
14. Pro status veteraniv viyny, harantiyi yikh sotsial'noho zakhystu [On the status of war veterans and guarantees of their social protection]: Zakon Ukrainy vid 22.10.1993 № 3551-XII (stanom na 01 sichnya 2026 r.). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text> [in Ukr.].
15. Pro skhvalennya Kontseptsiyi rozvytku tsyfrovoyi ekonomiky ta suspil'stva Ukrainy na 2018–2020 roky ta zatverdzhennya planu zakhodiv shchodo yiyi realizatsiyi [On approval of the Concept for the development of the digital economy and society of Ukraine for 2018–2020 and the action plan for its implementation]: Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 17.01.2018 № 67-r (stanom na 17 veresnya 2020 r.). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text> [in Ukr.].

16.Sivchenko, A. O. (2025) Mizhnarodno-pravovyy status vnutrishno peremishchenykh osib [International legal status of internally displaced persons]. *Naukovyy visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya: Pravo.* iss. 95 (5), 229–234. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.91.5.32> [in Ukr.].

ABSTRACT

Mykhailo Loshytskyi. Public services for victims of armed conflict: digitalization and administrative legal regulation

This article deals with a comprehensive administrative and legal analysis of the system for providing public services to victims of armed conflict in Ukraine amid ongoing digitalization. The relevance of the study stems from the massive humanitarian consequences of the armed conflict that intensified in February 2022, which revealed the institutional unpreparedness of the public administration system to effectively respond to the urgent needs of the affected population.

The paper identifies conceptual approaches to understanding the concept of «victim of armed conflict» and highlights the fragmentary nature of its regulatory enshrinement in Ukrainian legislation. However, it is determined that the absence of a single definition is compensated for by a system of differentiated legal statuses. The structure of the public services system is examined, including its main components, the range of authorized entities, and the legal foundations of their operation.

Particular attention is paid to the impact of digitalization on the transformation of administrative procedures. The study analyzes the role of e-services, government registries, and digital platforms as tools that are changing the model of interaction between individuals and the state – from physical presence to remote access. At the same time, it is argued that digital tools primarily serve as access channels, while legally significant decisions remain within the purview of public authorities.

The study identifies key challenges of digitalization in this area, including unequal access to digital services for vulnerable groups, the dependence of rights enforcement on the accuracy of data in state registries, regulatory gaps in the oversight of digital procedures, and insufficient clarity regarding liability for automated decision-making. Separate emphasis is placed on the issue of coordination between national institutions and international organizations.

Thus, the paper identifies areas for improving administrative and legal regulation, in particular by developing a comprehensive approach to determining the status of victims of armed conflict, codifying digital administrative procedures, ensuring alternative (non-digital) channels of access to services, and enhancing the reliability and consistency of state registries. Prospects for further research have been outlined, focusing on the analysis of the legal nature of automated administrative decisions, accountability mechanisms in the field of digital governance, and the integration of national and international service delivery systems in the context of armed conflict.

Key words: *public services, victims of armed conflict, digitalization, administrative and legal regulation, electronic services, state registers, accessibility of services, martial law, public administration.*



Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

Дата першого надходження статті до видання: 07.05.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 01.06.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 28.08.2026