

DOI 10.34132/pard2026.32.07

Отримано: 05 вересня 2025

Змінено: 21 грудня 2025

Прийнято: 18 лютого 2026

Опубліковано:

29 травня 2026

Received: 05 september 2025

Revised: 21 december 2025

Accepted: 18 february 2026

Published:

29 may 2026

Mariia Tymchenko

ACTION AS A PLATFORM FOR INTERACTION BETWEEN THE STATE AND CITIZENS IN CRISIS SITUATIONS

This study examines the Diya digital platform's role in facilitating interaction between the state and citizens during crisis situations, particularly under martial law in Ukraine. It evaluates the platform's significance in providing public services, ensuring effective public administration, and implementing anti-crisis measures.

The research is based on an analysis of Ukrainian legislation regarding digitalisation and e-governance, official materials from the Ministry of Digital Transformation, publications on the Diya portal, analytical reports from international organisations, and relevant academic works. The methodology incorporates general and specialised research methods, including literature analysis and synthesis, systematic and comparative approaches, content analysis of official documents, and thematic studies of digital services in crisis conditions.

The full-scale invasion by the Russian Federation has accelerated the digital transformation of public administration in Ukraine. The Diya platform has enabled ongoing interaction between the state and its citizens by providing effective mechanisms for remote access to administrative, social, and informational services. This study emphasizes the evolution of the platform's functionalities and its role in implementing state programs to support the population, especially internally displaced persons and those affected by the war.

New services such as Diya Card, Screening 40+, SvitloDom,

and Diya.AI have significantly enhanced public service accessibility, expedited administrative decision-making, increased governance transparency, and strengthened public trust in state institutions.

The Diya platform has become a vital tool for modern public administration in Ukraine, playing a crucial role in bolstering the state's resilience during crises. Its implementation improves interaction between the state and citizens, ensures access to public services regardless of location, and contributes to the ongoing development of a digital state, showcasing how digital platforms can effectively manage crises and adapt state institutions to extraordinary challenges.

Key words: *Action, digitalisation, public administration, e-government, crisis management, martial law, public services, digital transformation.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Після початку повномасштабного вторгнення було оголошено надзвичайний стан на всій території країни, що спрямований на ефективну мобілізацію ресурсів для протидії військовій загрозі та на реформування системи державного управління з метою адаптації до поточної кризи. Однією з ключових проблем в зазначеному контексті є належна організація діяльності державних службовців. Особливої актуальності набуває необхідність забезпечення ефективного державного управління та впровадження антикризових заходів, які б уможливлювали повноцінне виконання професійних обов'язків в умовах воєнного стану.

Їхня реалізація потребує не лише належного логістичного забезпечення, а й адаптації чинних управлінських механізмів з метою гарантування ефективної діяльності державних службовців в умовах підвищених ризиків. З огляду на ці обставини, значення підвищення ефективності державного управління значно зросло. Впровадження надійних антикризових заходів стало необхідним не лише для підтримання порядку, а й для забезпечення більш широких цілей національної оборони та громадської безпеки.

Низка вітчизняних науковців почала дослідження унікальних особливостей державного управління в Україні в умовах воєнного

стану. Їхні дослідження проливають світло на стратегії, що застосовуються, та оцінюють їхній вплив на функціонування державних інституцій під час дії воєнного стану. Розуміння шляхів подолання зазначених викликів та вдосконалення системи державного управління в умовах надзвичайних обставин зумовило актуальність цього дослідження.

У цьому дослідженні використовується широкий спектр джерел, зокрема нормативно-правові акти України, що регулюють сферу електронного урядування та діяльність цифрової платформи «Дія», офіційні дані Міністерства цифрової трансформації України, а також публікації порталу «Дія». Важливе значення для цього аналізу мають також аналітичні звіти міжнародних організацій, зокрема ООН, Світового банку та Європейського Союзу, в яких висвітлюються особливості цифрової трансформації в умовах кризи. Крім того, значна увага приділяється науковим працям як українських, так і іноземних авторів, які досліджують питання, пов'язані з електронним урядуванням, цифровими платформами та кризовим управлінням. За-для забезпечення комплексного погляду на проблему було включено практичний досвід користувачів «Дії», про який повідомляється в ЗМІ, соціальних мережах та відгуках громадськості.

Методологічна основа дослідження ґрунтується на поєднанні теоретичних та прикладних підходів. Аналіз та синтез наукової літератури сприяли з'ясуванню концептуальних засад цифрової трансформації та ролі порталу Дія у покращенні комунікації між державою та її громадянами. Для порівняння досвіду України з досвідом інших країн було використано порівняльний метод, а системний підхід дозволив ретельно дослідити Дію як багатofункціональну платформу, що виконує завдання державного управління в умовах воєнного стану. Крім того, для визначення ключових сфер застосування порталу Дія в кризових ситуаціях було проведено контент-аналіз офіційних урядових звітів та публікацій у ЗМІ. Соціологічні методи, зокрема аналіз відгуків користувачів та інтерв'ю, стали основою для оцінки рівня довіри громадськості до послуг, що надаються платформою. Метод аналізу конкретних

випадків дозволив глибоко дослідити конкретні приклади роботи порталу та застосунку Дія, зокрема реєстрацію внутрішньо переміщених осіб, реалізацію програми «Відновлення», надання фінансової допомоги особам, які постраждали від війни, впровадження допомоги СвітлоДім тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання ролі державних органів влади в надзвичайних ситуаціях та кризових ситуаціях стало предметом уваги вітчизняних та закордонних науковців, що вивчають питання забезпечення цілісності державних послуг та адаптації управлінських механізмів до умов воєнного стану. Аналіз Л. Корнути щодо організації державної служби в умовах війни виявляє конкретні проблеми, пов'язані зі стандартним режимом роботи державних службовців, захистом їхніх прав та забезпеченням безпечних умов праці. Л. Корнута стверджує, що нагальні регуляторні та практичні реформи щодо набору на державну службу є надзвичайно важливими, особливо під час дії воєнного стану [11]. У статті А. Миколук висвітлює основні виклики та ключові чинники, що впливають на ефективність публічного управління в Україні. Він наголошує, що національна безпека країни фундаментально залежить від здатності органів державного управління ефективно виконувати покладені на них функції [16].

Праця Я. Качана щодо адаптивного управління в умовах війни підкреслює необхідність відновлення кадрового резерву державної служби, наголошуючи на тому, що адаптивність є вирішальною для подолання таких складних обставин [10].

В. Борщевський, О. Василиця та Ю. Матвеев наголошують на необхідності ефективної співпраці між державними органами, місцевою владою та представниками громадянського суспільства для усунення інституційних бар'єрів, що перешкоджають адаптації країни до воєнного стану та обмежують економічні перспективи опісля [1].

Віталій Круглов дослідив теоретико-методологічні засади та практичні аспекти формування ефективної моделі публічного управління в умовах воєнного стану [12]. Павло Макаренко провів

аналіз особливостей функціонування платформи Дія у порівнянні з провідними світовими практиками цифрової трансформації державних послуг у період 2019-2022 рр. [13] Питання цифрової трансформації державного управління та забезпечення безперервності надання публічних послуг в умовах війни досліджували М. Густафссон, О. Матвєєва, Е. Вільборг, Є. Бородін, Т. Маматова та С. Квітка, які акцентують увагу на ролі цифрових сервісів і платформи Дія у формуванні адаптивного врядування та підвищенні стійкості державних інституцій в умовах воєнного стану [9].

Формулювання мети статті (постановка завдання). Ця стаття має на меті детально дослідити роль платформи Дія як ключового інструменту, що сприяє взаємодії між державою та громадянами в кризових ситуаціях, зокрема в умовах воєнного стану. Головною метою цього дослідження є проведення всебічного аналізу функціональних можливостей платформи з акцентом на кількох ключових аспектах. Досліджено механізми, за допомогою яких платформа Дія сприяє ефективній комунікації між державними органами та громадськістю під час воєнного стану. Цей аналіз включає оцінку стратегій, що застосовуються для поширення термінової інформації, оновлень та необхідних вказівок, що забезпечує інформованість громадян та їх обізнаність щодо доступних їм ресурсів.

Завданням дослідження виступає детальний розгляд методологій, що застосовуються для оперативного надання соціальних виплат, оцінюючи ефективність платформи у наданні своєчасної підтримки. З огляду на критичну важливість фінансової допомоги під час криз, цей аналіз є необхідним для розуміння того, наскільки добре платформа Дія задовольняє нагальні потреби громадян.

У дослідженні розглянуті перспективи розвитку платформи Дія як важливого компонента державної системи кризового управління. Стаття має на меті сформулювати оцінку ролі цифрових технологій в публічному управлінні та наданні державних послуг під час воєнного стану.

Виклад основного матеріалу дослідження. Повномасштабне військове вторгнення росії в Україну поставило перед системою

державного управління безпрецедентні виклики, зокрема щодо стабільного функціонування державних органів в умовах воєнного стану. Головним завданням стало забезпечення безперервності адміністративних процесів, мінімізація ризиків для діяльності державних інституцій та зміцнення інституційної спроможності держави з метою забезпечення соціальної стійкості та ефективного реагування на кризу. У цьому контексті цифрові технології та механізми електронного урядування набули стратегічного значення, виступаючи як необхідні інструменти для полегшення взаємодії між урядом та громадянами. У деяких регіонах ці технології стали єдиним життєздатним засобом виконання адміністративних функцій.

Українські державні інституції продемонстрували гідну похвали здатність до адаптації до цих мінливих обставин. Швидка інтеграція цифрових послуг, методів дистанційної взаємодії та гібридних моделей адміністративної організації зумовила необхідність переоцінки традиційних підходів до державного управління. Ця трансформація відображається у вдосконаленні механізмів комунікації з громадськістю, збільшенні використання електронних ресурсів, покращенні систем збору та обробки інформації, а також у встановленні прозорих та ефективних процедур прийняття адміністративних рішень, при цьому забезпечуючи якість надання послуг в умовах воєнного стану.

Ключовим фактором забезпечення стійкості системи державного управління є те, що цифровізація державного сектору вже була в процесі реалізації під час пандемії COVID-19. Значна частина державних органів вже створила фундамент для цифрової інфраструктури, системи електронного документообігу, бази даних та онлайн-ресурси для взаємодії з громадянами. Саме ті державні органи, які проактивно інтегрували цифрові технології у свою діяльність, змогли швидше адаптуватися до вимог воєнного часу, тим самим забезпечивши безперебійність державного управління та доступність державних послуг попри надзвичайні виклики, пов'язані з повномасштабним вторгненням.

Повномасштабне вторгнення також стало викликом для платформи Дія. Міністерство цифрової трансформації оператив-

но переорієнтувало діяльність платформи на нагальні потреби, що виникли після введення воєнного часу. У перші дні після вторгнення було запущено найнеобхідніші сервіси, зокрема «Ворог, за-для інформування в режимі реального часу про переміщення ворожих військ, та «Допомога, спрямована на допомогу громадянам, які постраждали від ворожих дій.

Запуск програми «Підтримка для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) виявився особливо важливим, щоб пришвидшити обробку заяв та розподіл виплат допомоги. У перші місяці війни через платформу було оброблено понад 6 мільйонів заяв на допомогу.

Співпраця з міжнародними партнерами відіграла вирішальну роль у посиленні можливостей платформи Дія під час воєнного стану. Зокрема, Amazon Web Services надала додаткові можливості для зберігання даних, а Google – технології для посилення заходів із кібербезпеки. Ця підтримка дозволила платформі підтримувати стабільну роботу попри постійні кібератаки.

Влітку 2022 року було запущено оновлену версію застосунку з розширеними функціональними можливостями, спеціально розробленими для використання в умовах воєнного стану. В застосунку Дії було впроваджено інноваційну систему «Документ, яка дозволила користувачам відновлювати документи, втрачені під час війни у цифровому форматі. Крім того, було розроблено систему електронних сертифікатів для внутрішньо переміщених осіб, що значно спростило процес отримання допомоги для тих, хто постраждав. На порталі Дії було впроваджено низку нових сервісів, спрямованих на підтримку бізнесу в умовах війни, зокрема програми релокації підприємств.

До осені 2022 року платформа Дія здобула значне міжнародне визнання. На численних міжнародних форумах, зокрема на Web Summit 2022 у Лісабоні було представлено ініціативи цифрової трансформації країни. Україна стала переконливим прикладом того, як цифрові технології можуть підтримувати функціонування держави навіть у умовах викликів, пов'язаних із повномасштабною війною. Досвід країни у створенні цифрових документів викликав інтерес урядів Естонії, Польщі, Латвії та інших країн ЄС. Естонія,

яка раніше слугувала зразком для України, висловила зацікавленість у впровадженні окремих українських рішень у свою систему.

Вже на кінець 2022 року кількість користувачів Дії перевищила 18 мільйонів, а кількість доступних послуг зросла до 120. Платформа відіграла ключову роль у забезпеченні стійкості держави під час воєнного стану, зокрема завдяки таким сервісам, як «Допомога», «Ворог» та «Відновлення». На думку міжнародних експертів, Україна продемонструвала винятковий приклад цифрової стійкості в умовах війни. Особливо було відзначено забезпечення безперебійності надання державних послуг та здатність швидко адаптуватися до нових викликів [13].

Повномасштабна війна не змінює принципово відносин між державою та інститутами громадянського суспільства. Однак, як і будь-яка криза, вона надає значний імпульс для проведення важливих реформ, що залежить від усвідомлення та врахування конкретних обставин як політичним керівництвом, так і державними службовцями.

Збереження та розвиток демократичних практик в умовах повномасштабної війни є складним завданням, оскільки у світовій практиці немає відповідних моделей, які можна було б адаптувати до реалій України. Країна демонструє особливий досвід боротьби не лише за свою територіальну цілісність, а й за право залишатися частиною демократичного устрою. В умовах воєнного стану підтримання навіть мінімальних форм взаємодії між державою та суспільством пов'язане з численними ризиками та обмеженнями. Водночас забезпечення соціальної стійкості вимагає від державних інституцій розширення інструментів громадської участі та сприяння діалогу й партнерству з організаціями громадянського суспільства. Ігнорування цього потенціалу або відсутність ефективної комунікації можуть призвести до зниження довіри, ослаблення державних ресурсів та посилення соціальної напруги, що становить особливу загрозу в умовах тривалої й виснажливої війни.

У цьому середовищі цифрова платформа Дія стає ключовим чинником регулювання соціальної стійкості. Ця платформа поєднує державні послуги з комунікаційними функціями, забезпечуючи

доступність адміністративних послуг, прозорість соціальних виплат та своєчасне поширення інформації серед громадськості. Сприяючи дистанційній взаємодії з державою, громадяни зберігають відчуття причетності до суспільних процесів, тим самим зміцнюючи довіру та зменшуючи ризики соціальної дестабілізації. Отже, Дія виступає не лише як технічний інструмент для цифровізації, а й як невід’ємна складова цифрової демократії, підтримуючи фундаментальні механізми громадської участі та зміцнюючи демократичні основи навіть від час повномасштабного вторгнення. Її роль у підтримці діалогу між державою та суспільством ілюструє потенціал цифрових технологій як життєво важливих ресурсів для демократичної стійкості.

З початком повномасштабного вторгнення росії у 2022 році платформа Дія стала важливим інструментом для підтримання зв’язку між державою та громадянами в умовах воєнного стану. Її функціональні можливості забезпечили оперативне впровадження заходів з кризового управління, що дозволило швидко поширювати інформацію серед населення, надавати доступ до адміністративних послуг та цифрову підтримку громадянам, які опинилися в надзвичайних ситуаціях. Платформа використовувалася для поширення інформації про програми державної допомоги, процес отримання статусу внутрішньо переміщеної особи, процедури заміни втрачених документів та інші важливі рішення, прийняті державними органами під час війни. Важливою перевагою платформи була її здатність забезпечувати централізовану комунікацію уряду з громадянами за допомогою push-повідомлень та інтегрованих цифрових послуг. Ця функція гарантувала оперативне поширення офіційної інформації та сприяла зменшенню невизначеності в суспільстві. У результаті цифрові інструменти платформи не лише надавали необхідні послуги, а й відігравали вирішальну роль у підтримці соціальної стабільності, зміцненні довіри до державних інституцій та підвищенні ефективності державного управління в умовах кризи.

Іншим ключовим аспектом Дії є її здатність сприяти отриманню зворотнього зв’язку від громадян. Додаток дозволяє громадянам

подавати різні заявки – наприклад, щодо пошкодженого житла, реєстрації як внутрішньо переміщених осіб або участі в програмі «Відновлення». Цей цифровий діалог є прикладом оптимізованого процесу, завдяки якому громадяни можуть безпосередньо взаємодіяти з державними органами, оминаючи неефективність паперової бюрократії. Таким чином, це не тільки підвищує ефективність комунікаційних процесів, але й посилює відчуття громадянської причетності до питань суспільного значення.

Таким чином, Дія функціонує як двосторонній канал комунікації: держава поширює інформацію серед громадськості, а громадяни отримують можливість легко та зручно подавати дані або заявки. В умовах війни ця цифрова взаємодія виходить за межі простого надання послуг, вона стає критично важливим елементом стійкості суспільства. Забезпечуючи прозорість урядових процесів, підтримуючи довіру до інституцій та сприяючи новим практикам цифрової демократії, Дія робить значний внесок у структуру сучасного публічного врядування.

Розвиток платформи Дія відображає поступову трансформацію механізмів державного управління в напрямі цифровізації та впровадження принципів електронного врядування. Так, протягом 2022 року було додано наступні послуги:

Від початку повномасштабного вторгнення платформа Дія перетворилася на головний інструмент комунікації між українцями та державою. За рік до застосунку приєдналось понад 1 млн користувачів і загалом Дією у 2022 році користувались майже 20 млн українців [2].

Міністерство цифрової трансформації України швидко реагувало на виклики воєнного стану й запит суспільства, запускаючи відразу найнеобхідніші послуги. Однією з найзатребуваніших послуг став «Документ, тимчасовий засіб цифрової ідентифікації, запроваджений під час воєнного стану для вирішення проблеми відсутності фізичних документів. У подальших оновленнях додали функції повідомлення про пошкодження майна, посвідки на тимчасове або постійне проживання, шеринг авто та інші. Всі функції спрямовані на збір інформації про збитки та адаптацію комунікації громадян і держави у кризовій ситуації.



Рис. 1. Послуги та можливості Дії запровадженні протягом 2022 року

Джерело: складено автором

На порталі та в застосунку стали доступні понад 130 послуг, більш ніж 30 з яких запустили у 2023 році: будівельні послуги, заява про шлюб онлайн, перереєстрація авто, сервіси для моряків та інші.

Серед головних досягнень 2023 року запуск програми «Відновлення в Дії». Завдяки сервісу тисячі українців, житло яких пошкодили через російську агресію, змогли отримати фінансову допомогу на ремонт домівки, а власники зруйнованого майна отримали можливість на компенсацію та придбання нового житла [14].

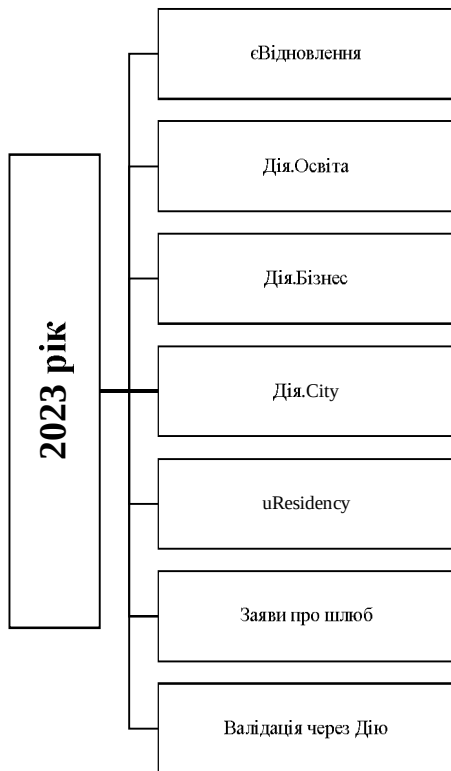


Рис. 2. Послуги та можливості Дії запровадженні у 2023 році
Джерело: складено автором

Освітня платформа Дія.Освіта пропонує сучасні курси для українців, зокрема у сфері цифрових навичок, ІТ-професій і підприємництва. Це сприяє підвищенню цифрової грамотності та перекваліфікації населення.

Розширення платформи Дія.Бізнес сприяло запровадженню консультаційних центрів та стало цифровою платформою для підприємців у наданні підтримки малим і середнім бізнесам під час війни, допомагаючи їм виходити на нові ринки та налагоджувати партнерські відносини.

Нормативно-правова база Дія.City для ІТ-компаній привернула додаткових резидентів, сприяючи розвитку технологічної екосистеми України, інновацій та інвестиційних можливостей.

Іноземним громадянам було надано можливість дистанційно зареєструвати бізнес в Україні за допомогою сервісу uResidency, що відкрило шлях для нових інвестиційних перспектив та розвитку цифрової економіки.

Українські компанії успішно інтегрували цифрові документи та послуги, що надаються в Дії у свої існуючі системи. Ця інтеграція забезпечила безперебійне використання електронних документів у різних секторах та сферах публічного управління та бізнесу. Завдяки цьому підприємства тепер можуть оптимізувати свою діяльність, підвищити ефективність та покращити взаємодію з клієнтами, використовуючи інноваційні цифрові рішення.

У 2024 році платформа Дія продовжила розширювати свій функціонал, інтегруючи нові цифрові сервіси та вдосконалюючи механізми надання публічних послуг.



Рис. 3. Сервіси Дії запровадженні протягом 2024 року
Джерело: складено автором

Однією з найбільших трансформацій став оновлений персональний кабінет користувача. Це цифровий простір підприємця на порталі, де зібрані всі його активності: заявки на гранти, зареєстровані події, освітні програми, консультації. Це забезпечує користувачам можливість відстежувати повну історію взаємодії з платформою та приймати більш обґрунтовані рішення щодо подальшого розвитку підприємницької діяльності.

Крім того, події, вебінари, освітні курси чи консультації стало зручно додавати в Google Calendar, що суттєво полегшило планування для підприємців, які ведуть насичений графік, і допомогло у трекінгу важливих дедлайнів, навчальних чи бізнес-заходів.

Інтелектуальний чатбот став інноваційним віртуальним асистентом, який допомагає користувачеві швидко знайти потрібний розділ чи послугу. Використання такого механізму сприяє підвищенню доступності цифрових сервісів для користувачів із обмеженим рівнем обізнаності щодо функціональних можливостей portalу.

Код УКТЗЕД (Українська класифікація товарів для зовнішньоекономічної діяльності) відіграє ключову роль у процесі митного оформлення як при імпорті, так і при експорті товарів. Завдяки інтеграції цієї функції в портал Дії процес визначення коду спростився за допомогою автоматизованого пошуку. Це вдосконалення не тільки скорочує час, який підприємства витрачають на виконання цих завдань, але й мінімізує ризик помилок під час здійснення зовнішньоекономічних операцій [8].

Комплексну послугу е-Підприємець розробили в межах проєктів EU4DigitalUA та DT4UA, що фінансується Європейським Союзом та впроваджується Академією електронного управління (E-Governance Academy). Комунікаційну підтримку сервісу надає Міжнародний та іbero-американським фонд адміністративної і державної політики FIAP [5].

Послуга з оформлення відстрочки від призову доступна на порталі Дія, що створено спеціально для керівників підприємств, установ та організацій, які вважаються критично важливими для

національної безпеки або відіграють ключову роль у підтримці Збройних сил. Сервіс має зручний інтерфейс, що забезпечує інтуїтивно зрозумілу навігацію та дозволяє користувачам ефективно проходити процедуру оформлення відстрочки.

Таким чином запровадження нових функціональних можливостей на платформі Дія.Бізнес сприяє підвищенню ефективності кризового державного управління шляхом забезпечення безперервної підтримки підприємницької діяльності в умовах нестабільності та воєнного стану. У результаті такі інструменти сприяють зміцненню економічної стійкості держави, підтриманню ділової активності та підвищенню адаптивності системи державного управління до надзвичайних умов.

Результатом послідовної цифрової трансформації державного сектору стало суттєве розширення функціональних можливостей платформи Дія у 2025 році. Вона виконує не лише роль сервісу для отримання державних послуг, а й виступає важливим інструментом комунікації, управління даними та реалізації принципів електронного врядування.

Оформлення соціальних статусів спрямоване на визнання та надання статусу особам з інвалідністю, пов'язаною з війною, а також членам сімей загиблих Захисників України.

Призначення грошової допомоги – це автоматичне надання одноразової фінансової допомоги військовослужбовцям та іншим постраждалим групам населення у разі поранення, інвалідності або смерті.

Автомобільні послуги забезпечили можливість зарезервувати певну комбінацію літер та цифр для майбутніх номерних знаків.

Електронний нотаріат являє собою інтеграцію нотаріальних процесів у єдину цифрову платформу, а також започаткування пілотних проєктів, що надають нотаріальні послуги через відеозв'язок.

Комплексне переоформлення документів – це спеціальна послуга для оновлення документів після зміни прізвища.

Також було введено послуги, пов'язані зі смертю. Допомога в отриманні свідоцтва про смерть, реєстрації смерті в державному реєстрі та поданні заявки на допомогу на поховання.



Рис. 4. Сервіси та послуги Дії запровадженні у 2025 році
Джерело: складено автором

Розширення пілотної ініціативи з базової соціальної допомоги, спрямованої на надання необхідної соціальної підтримки тим, хто її потребує.

Функціональні можливості платформи Дія були розширені завдяки впровадженню сервісу Дія.Картка, який забезпечує централізоване отримання більшості державних соціальних виплат та фінансової підтримки. Запровадження цього інструменту спрямоване на спрощення механізмів взаємодії громадян із державою, підвищення ефективності адміністрування соціальних програм та оптимізацію процесу нарахування бюджетних коштів [15]. Через Дія.Картку громадяни можуть отримувати виплати в межах державних програм соціальної підтримки, зокрема допомогу внутрішньо

переміщеним особам, виплати з безробіття, кошти за програмами «Книга та «Малює», а також інші види державної допомоги.

Пакунок школяра є цифровою соціальною послугою з метою надання державної підтримки сім'ям, діти яких розпочинають навчання у закладах загальної середньої освіти. Послуга передбачає надання одноразової грошової допомоги для придбання необхідних шкільних товарів та забезпеченню рівного доступу дітей до освітнього процесу.

Упродовж років свого функціонування платформа Дія пройшла шлях від мобільного застосунку з обмеженим набором цифрових документів до багатофункціональної екосистеми електронних послуг. Станом на 2026 рік вона охоплює широкий спектр сервісів для громадян, бізнесу та органів державної влади, що потребує детального аналізу її сучасних функціональних можливостей.

На початку 2026 року платформа Дія запровадила цифрові інструменти профілактичної медицини, запустивши послугу Скринінг здоров'я для осіб віком від 40 років з метою виявлення на ранніх стадіях низки поширених захворювань. Ця ініціатива розширює роль платформи за межі традиційних адміністративних функцій та інтегрує її у сферу охорони здоров'я. Програма включає комплексну оцінку з анкетуванням щодо ризиків для здоров'я, фізичні обстеження та лабораторні аналізи. Ключовою особливістю програми є її цифрова взаємодія через платформу Дія, яка використовує автоматизовані повідомлення та електронні платежі для покращення надання послуг та доступності профілактичної медичної допомоги. Цей крок підкріплює роль Дії як багатофункціональної цифрової екосистеми для державного управління, соціальної підтримки та охорони здоров'я [6].

Запуск сервісу СвітлоДім дозволив підвищити енергоефективність будівель. Цей сервіс надає регіональну фінансову підтримку власникам багатоквартирних будинків та ОСББ, за-для забезпечення безперебійного функціонування критично важливих систем життєзабезпечення будинків.

Одним з головних стимулів для зміцнення цифрового зв'язку між громадянами та урядом є впровадження Дія.Підпис з NFC. За

допомогою технології NFC та біометрії можна забезпечити високий рівень безпеки персональних даних, це допомагає просувати цифрові послуги та полегшувати комунікацію між державою та громадянами в цифровому середовищі [4].

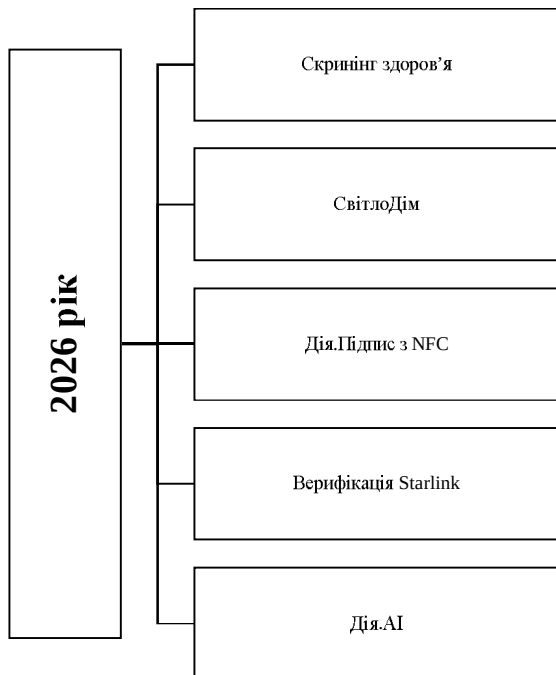


Рис. 5. Послуги та можливості Дії запровадженні у першому півріччі 2026 року

Джерело: складено автором

Крім того, в умовах воєнного стану особливого значення набули цифрові інструменти забезпечення інформаційної та національної безпеки. Одним із таких рішень стало впровадження механізму верифікації терміналів Starlink через платформу Дія та мережу центрів надання адміністративних послуг. Запровадження процедури підтвердження права власності на обладнання спрямоване на посилення контролю за використанням супутникового зв'язку

та мінімізацію ризиків його несанкціонованого застосування, що є важливим елементом забезпечення цифрової безпеки держави в умовах збройної агресії [7].

Важливим етапом розвитку платформи Дія стало впровадження сервісу Дія.АІ, який інтегрує технології штучного інтелекту в систему надання державних послуг. Основною метою цього інструменту є спрощення взаємодії громадян із державними інституціями шляхом автоматизації процесів отримання інформації, навігації серед електронних сервісів та супроводу користувачів під час отримання адміністративних послуг [3].

Платформа Дія стала важливим інструментом модернізації системи державного управління України, сприяючи підвищенню ефективності діяльності органів державної влади, доступності публічних послуг та якості взаємодії держави з громадянами. Подальший розвиток платформи та розширення її функціональних можливостей створюють передумови для формування сучасної цифрової держави, здатної ефективно реагувати на внутрішні й зовнішні виклики та забезпечувати потреби суспільства в умовах динамічних змін.

Подальший розвиток платформи Дія як комплексного інструменту управління кризовими ситуаціями значною мірою залежить від її здатності розширювати функціонал, тим самим покращуючи взаємодію між державними органами та населенням. У найближчому майбутньому додаток має потенціал перетворитися на багатофункціональний інструмент, який не лише спрощує подання заявок та обробку платежів, а й координує узгоджені заходи реагування під час кризових ситуацій. Це може охоплювати такі критично важливі функції, як швидке поширення термінових інструкцій у надзвичайних ситуаціях, систематичний збір даних щодо потреб постраждалого населення та організоване виконання стратегій евакуації, коли це вважається необхідним.

Ключовим напрямком для вдосконалення є інтеграція Дії з міжнародними платформами. Таке стратегічне узгодження сприятиме безперебійному обміну даними з глобальними партнерами, що дозволить отримати прямий доступ до

гуманітарної або фінансової допомоги без перешкод, пов'язаних із бюрократичними процедурами. Крім того, така взаємодія спростить процеси для українців, які тимчасово проживають за кордоном, гарантуючи, що вони отримають необхідну підтримку та ресурси під час криз. Сприяючи такому високому рівню цифрової взаємодії, Україна може зміцнити свою репутацію інноваційної держави – такої, що вміло долає кризи, пропонуючи сучасні технологічні рішення, які можна наслідувати у глобальному масштабі.

Досвід, набуття якого сприяло вдосконаленню Дії під час повномасштабної війни, може стати основою для надійної стратегії післявоєнної відбудови. Цифрові дані, зібрані протягом цього періоду, у поєднанні з усталеними протоколами комунікації та перевіреними методологіями підтримки населення, стануть фундаментом для нових ініціатив у сфері надання публічних послуг, спрямованих на відновлення інфраструктури, оживлення економіки та зміцнення демократичних практик. У цьому контексті платформа Дія має величезний потенціал вийти за межі своєї ролі як простої платформи електронних послуг, перетворившись на комплексну, багаторівневу систему, призначену для управління кризовими ситуаціями та підвищення стійкості суспільства.

У післявоєнний період Дія має всі можливості для переходу від базового інструменту надання державних послуг до повноцінної платформи цифрової демократії. Очікуване розширення її функціоналу надасть громадянам більше можливостей, безпосередньо залучаючи їх до процесів прийняття рішень через різні канали, такі як електронні консультації, опитування та інтегровані механізми активної участі у формуванні політики як на місцевому, так і на національному рівнях. Очікується, що цей перехід значно покращить діалог між державою та її громадянами, забезпечить більшу прозорість урядових процесів та сприятиме зміцненню довіри до державних інституцій.

Крім того, накопичений досвід кризового управління через інструменти платформи Дія у воєнний час, стануть міцним фундаментом для сталого залучення громадськості. Платформа може перетворитися на важливий механізм моніторингу зусиль

з відновлення, забезпечення відповідального використання державних та міжнародних коштів і створення надійного каналу підзвітності перед громадянами. Ці досягнення не лише зміцнять демократичні інститути в Україні, а й сприятимуть формуванню нової політичної культури, що характеризується справжнім партнерством та співпрацею між державою та громадянським суспільством.

У перспективі Дія має потенціал стати зразком для інших країн, які прагнуть розширити свої ініціативи з електронної демократії. Напрацювання, винесені з українського кризового досвіду, можуть перетворитися на глобальну практику цифрової участі держави в підтримці комунікації держави та громадян, що може дозволити іншим країнам скористатися новаторським підходом України до підвищення громадянської активності за допомогою цифрових технологій.

Висновки. Аналіз платформи Дія підкреслює її трансформаційну роль у цифровізації публічного управління в Україні, особливо в умовах дії воєнного стану. Спочатку запущена для надання базових електронних послуг платформа Дія перетворилася на комплексну систему кризового управління, яка виявилася незамінною для комунікації між державою і громадянами, збору даних, координації дій у надзвичайних ситуаціях та надання фінансової допомоги особам, які постраждали від війни.

Успішне функціонування платформи Дії в кризових ситуаціях свідчить про її здатність підвищувати соціальну стійкість та відновлювати довіру до державних інституцій. Забезпечуючи швидкий доступ до життєво важливих послуг та інформації, платформа зробила значний внесок у подолання викликів, що виникають у воєнний час. Майбутні вдосконалення Дії можуть охоплювати кілька важливих напрямків: розширену інтеграцію з глобальними цифровими сервісами для доповнення її функціональності, вдосконалення систем зворотного зв'язку для кращого відображення зворотного зв'язку з громадянами та впровадження інноваційних функцій, що заохочують ширшу участь громадськості в процесі прийняття публічних рішень.

Досвід отриманий під час впровадження нових можливостей платформи Дії у цьому складному контексті, відіграватимуть ключову роль у формуванні сучасної моделі цифрової демократії в Україні. Ця структура має на меті поєднати прозорість публічного управління з більшою залученістю громадськості, сприяючи конструктивній співпраці між державою та її громадянами. У післявоєнний період платформа Дія має потенціал розвиватися не лише як інструмент інституційного відновлення, а й як рушійна сила для просування демократичних практик в Україні, забезпечуючи надалі поінформованість та активну залученість в управлінських рішеннях громадян.

ДІЯ ЯК ПЛАТФОРМА ДЛЯ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ І ГРОМАДЯН У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

Метою цього дослідження є розгляд ролі цифрової платформи Дія як інструменту взаємодії держави та громадян у кризових ситуаціях, зокрема в умовах воєнного стану в Україні. Воно має на меті оцінити її значення для забезпечення надання державних послуг, ефективного державного управління та впровадження антикризових заходів.

Дослідження ґрунтується на аналізі українського законодавства щодо цифровізації та електронного урядування, офіційних матеріалів Міністерства цифрової трансформації, публікацій порталу Дія, аналітичних звітів міжнародних організацій та наукових праць. Методологія включає загальні та спеціалізовані методи дослідження, зокрема аналіз та синтез літератури, систематичний та порівняльний підходи, контент-аналіз офіційних документів та тематичні дослідження цифрових послуг у кризових умовах.

Повномасштабне вторгнення російської федерації прискорило цифрову трансформацію державного управління в Україні. Платформа Дія сприяла безперервній взаємодії між державою та громадянами, забезпечуючи ефективні механізми дистанційного доступу до адміністративних, соціальних та інформаційних послуг. У дослідженні висвітлено еволюцію функціоналу платформи та її

роль у реалізації державних програм підтримки населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб та тих, хто постраждав від війни. Нові послуги, такі як Картка.Дія, Скринінг 40+, СвітлоДім, Дія.АІ та інші, значно покращили доступність державних послуг, швидкість прийняття адміністративних рішень, прозорість урядування та довіру громадськості до державних інституцій.

Платформа Дія стала важливим інструментом сучасного державного управління в Україні та відіграє ключову роль у зміцненні стійкості держави під час криз. Її використання покращує взаємодію між державою та громадянами, забезпечує доступність державних послуг незалежно від місцезнаходження та сприяє постійному розвитку цифрової держави, підтверджуючи, що цифрові платформи можуть ефективно управляти кризами та адаптувати державні інституції до надзвичайних викликів.

Ключові слова: Дія, цифровізація, державне управління, електронне врядування, кризове управління, воєнний стан, публічні послуги, цифрова трансформація.

Author Contributions: Conceptualization, M. T.; Writing – original draft, M. T.; Writing – review & editing, M. T.; Author has read and agreed to the published version of the manuscript.

Funding: This research received no external funding.

Institutional Review Board Statement: Not applicable as study did not include human subjects.

Informed Consent Statement: Not applicable.

Data Availability Statement: Data is contained within the article.

Conflicts of Interest: The author declares no conflict of interest.

References:

1. Borshchevskiy V., Vasylytsia O., Matvieiev Ye. (2022). Publichne upravlinnia v umovakh voiennoho stanu: instytutsiini transformatsii, stratehichne planuvannia ta mekhanizmy rozvytku [Public administration under martial law: institutional transformations, strategic planning and development mechanisms].

Derzhava ta rehiony – State and Regions, № 2(76). Retrieved from: <https://doi.org/10.32840/1813-3401.2022.2.5> [in Ukrainian].

2. Diia.Business. (2024). Shcho vstyhly zrobyty dlia pidpriyemstiv u 2024 rotsi [What was achieved for entrepreneurs in 2024]. Retrieved from: <https://business.diia.gov.ua/history-of-success/shcho-vstyhly-zrobyty-dlia-pidpriyemstiv-u-2024-rotsi> [in Ukrainian].

3. Gustafsson M., Matveieva O., Wihlborg E., Borodin Y., Mamatova T., Kvitka S. (2025). Adaptive governance amidst the war: Overcoming challenges and strengthening collaborative digital service provision in Ukraine. *Government Information Quarterly*, Vol. 42(3), Article 102056. Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102056> [in English].

4. Kachan Ya.V. (2024). Adaptivne upravlinnia v Ukraini v umovakh viiny: problemy publichnoi sluzhby [Adaptive management in Ukraine under wartime conditions: problems of public service]. *Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnologii – Scientific Innovations and Advanced Technologies*, № 2(30), 136–144. Retrieved from: <http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/download/8989/9036> [in Ukrainian].

5. Kornuta L.M. (2022) Okremi pytannia provadzhennia derzhavnoi sluzhby v umovakh voiennoho stanu [Certain issues of public service administration under martial law]. *Dniprovskiy naukovy chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava – Dnipro Scientific Journal of Public Administration, Psychology and Law*, № 2, 64–69. Retrieved from: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.10> [in Ukrainian].

6. Kruhlov V. (2024) Modeli efektyvnoho publichnoho upravlinnia v umovakh voiennoho stanu [Models of effective public administration under martial law]. *Publichne upravlinnia: kontseptsii, paradyhma, rozvytok, udoskonalennia – Public Administration: Concepts, Paradigm, Development, Improvement*, № 10, 64–73. Retrieved from: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-10-64-73> [in Ukrainian].

7. Makarenko P.O. (2025) Tsyfrova transformatsiia derzhavnykh posluh: istoriia stvorennia platformy Diia ta porivnialnyi analiz mizhnarodnykh analohiv (2019–2022 rr.) [Digital transformation of public services: history of the Diia platform and comparative analysis of international analogues (2019–2022)]. *Doslidzhennia z istorii i filosofii nauky i tekhniky – Studies in History and Philosophy of Science and Technology*, T. 34, № 1. Retrieved from: <https://doi.org/10.15421/272515> [in Ukrainian].

8. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2022) Novi servisy v Dii: pensiine posvidchennia, posvidka na prozhyvannia, dokumenty anhliiskoii

ta sherynh avto [New services in Diia: pension certificate, residence permit, documents in English and vehicle sharing]. Diia Portal. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/news/novi-servisi-ta-dokumenti-v-diyi-pensijne-posvidka-na-prozhivannya-dokumenti-anglijskoyu-ta-shering-avto> [in Ukrainian].

9. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2024). Ponad 30 posluh u Dii ta rozvytok defence tech: holovni dosiahnennia Mintsyfry za 2023 rik [More than 30 services in Diia and defence tech development: key achievements of the Ministry of Digital Transformation in 2023]. Government Portal of Ukraine. Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/news/ponad-30-posluh-u-dii-ta-rozvytok-defence-tech-holovni-dosiahnennia-mintsyfry-za-2023-rik> [in Ukrainian].

10. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). Diia.AI [Diia.AI]. Diia Portal. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/diia-ai> [in Ukrainian].

11. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). Diia.Kartka [Diia Card]. Official Telegram channel of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine. Retrieved from: <https://t.me/zedigital/5999> [in Ukrainian].

12. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). Diia.Pidpys NFC: zminiuiemo servis dlia vashoi bezpeky ta zruchnosti [Diia.Signature NFC: improving the service for your security and convenience]. Diia Portal. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/news/diiapidpys-nfc-zminiuiemo-servis-dlia-vashoi-bezpeky-ta-zruchnosti> [in Ukrainian].

13. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). E-Pidpriyemets [e-Entrepreneur]. Diia Portal. Retrieved from: <https://e-pidpriyemets.diia.gov.ua/#about> [in Ukrainian].

14. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). Starlink. Diia: veryfikuiemo terminaly dlia zakhystu ukraintsiv [Starlink. Diia: verifying terminals to protect Ukrainians]. Diia Portal. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/news/starlink-diia-veryfikuiemo-terminaly-dlia-zakhystu-ukraintsiv> [in Ukrainian].

15. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). Yak pratsiuvatyme skryninh zdorovia dlia ukraintsiv 40+ u Dii [How the health screening programme for Ukrainians aged 40+ will work in Diia]. Diia Portal. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/news/yak-pratsiuvatyme-skryninh-zdorovia-dlia-ukraintsiv-40-u-dii> [in Ukrainian].

16. Mykoliuk A.V. (2022) Publichne upravlinnia v umovakh viiskovoho stanu: pytannia efektyvnosti [Public administration under martial law: issues of effectiveness]. *Publichne upravlinnia i administruvannia v Ukraini – Public Administration and Administration in Ukraine*, № 29, 45–48. Retrieved from: <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2022.29.8> [in Ukrainian].

Відомості про автора / Information about the Author

Марія Тимченко, аспірантка кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: mariatymchenko99@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/0009-0007-6503-2029>

Mariia Tymchenko, PhD-student, Department of Public Management and Administration, Faculty of Law,, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: mariatymchenko99@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6503-2029>

Tymchenko, M. (2026). Diia as a platform for interaction between the state and citizens in crisis situations. Public Administration and Regional Development, 32, 570-595. <https://doi.org/10.34132/pard2026.32.07>