

ЛЕГЕЗА Ю. О.,

доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри цивільного,
господарського та екологічного права,
(Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»)

ТИЛЬЧИК В. В.,

доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри адміністративного
права інтелектуальної власності
та цивільно-правових дисциплін,
(Київський університет інтелектуальної
власності та права)

УДК 342.9**DOI <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2025.5.2.69>**

**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОСТУПУ ДО РОЗГЛЯДУ
ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАнням ПУБЛІЧНИХ
ПОСЛУГ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ, В ПОРЯДКУ
АДМІНІСТРАТИВНОГО СУДОЧИНСТВА УКРАЇНИ**

У статті досліджено забезпечення електронного доступу до розгляду та вирішення адміністративних спорів, пов'язаних із наданням публічних послуг у сфері соціального захисту (пенсії, державні допомоги, компенсації, пільги, встановлення статусів), в умовах цифровізації судочинства та воєнних викликів. Обґрунтовано, що для цієї категорії спорів електронні канали взаємодії із судом (ЄСІТС, підсистеми «Електронний суд», «Електронний кабінет», відеоконференцзв'язок) набувають значення не лише інструменту процесуальної економії, а й фактичної гарантії реалізації права на судовий захист, оскільки мобільність громадян та доступність установ можуть бути суттєво обмежені. Разом із тим доведено амбівалентність цифровізації: поряд із пришвидшенням комунікації та зниженням витрат для учасників процесу, вона породжує ризики цифрової нерівності (відсутність КЕП, інтернет-доступу, цифрових навичок у вразливих осіб), технічних збоїв і зниження довіри до цифрової інфраструктури через кіберзагрози. Проаналізовано процесуальні аспекти електронної комунікації, зокрема визначення моменту належного вручення документів через електронний кабінет, обчислення процесуальних строків, наслідки обов'язковості електронного кабінету для окремих суб'єктів, а також вплив технічної недоступності підсистем і реєстрів на реалізацію права на ефективний засіб юридичного захисту. Показано, що судова практика Верховного Суду формує підходи до оцінки електронного вручення та врахування технічних перешкод при поновленні строків за умови добросовісної поведінки особи, а також підтримує антиформалізм у соціальних спорах, де наслідки процесуальної помилки можуть бути непропорційно тяжкими. Запропоновано напрями удосконалення електронного доступу, орієнтовані на інклюзивність, добросовісність і пропорційність: багатоканальне інформування, стандарти доступності сервісів, «соціальні маршрути» в ЄСІТС, розвиток



цифрової підтримки заявників та підвищення кіберстійкості судових інформаційних систем.

Ключові слова: *електронне правосуддя, ЄСІТС, електронний кабінет, адміністративне судочинство, відповідальність, електронні послуги, соціальний захист, публічні послуги, доступ до правосуддя, добросовісність, публічні послуги, процесуальні строки, кіберстійкість.*

Leheza Yu. O., Tylchyk V. V. Providing electronic access to the consideration and resolution of disputes related to the provision of public services in the sphere of social protection, in the procedure of administrative judiciary of Ukraine

The article examines the provision of electronic access to the consideration and resolution of administrative disputes related to the provision of public services in the sphere of social protection (pensions, state aid, compensation, benefits, establishment of statuses), in the context of the digitalization of judicial proceedings and military challenges. It is substantiated that for this category of disputes, electronic channels of interaction with the court (ESITS, subsystems "Electronic Court", "Electronic Cabinet", videoconferencing) become important not only as a tool of procedural economy, but also as an actual guarantee of the implementation of the right to judicial protection, since the mobility of citizens and the accessibility of institutions can be significantly limited. At the same time, the ambivalence of digitalization is proven: along with accelerating communication and reducing costs for participants in the process, it creates risks of digital inequality (lack of CEP, Internet access, digital skills among vulnerable persons), technical failures and reduced trust in the digital infrastructure due to cyber threats. The procedural aspects of electronic communication are analyzed, in particular, determining the moment of proper service of documents through the electronic cabinet, calculating procedural deadlines, the consequences of the mandatory nature of the electronic cabinet for individual subjects, as well as the impact of the technical inaccessibility of subsystems and registers on the implementation of the right to an effective means of legal protection. It is shown that the judicial practice of the Supreme Court forms approaches to the assessment of electronic service and taking into account technical obstacles when renewing deadlines under the condition of good faith behavior of a person, and also supports anti-formalism in social disputes, where the consequences of a procedural error can be disproportionately severe. Directions for improving electronic access, focused on inclusiveness, good faith and proportionality, are proposed: multi-channel information, service accessibility standards, "social routes" in the EUIITS, development of digital support for applicants and increasing the cyber resilience of judicial information systems.

Key words: *e-justice, EUIITS, electronic office, administrative proceedings, responsibility, electronic services, social protection, public services, access to justice, good faith, public services, procedural deadlines, cyber resilience.*

Постановка проблеми. Право на судовий захист гарантується Конституцією України і є фундаментом доступу до правосуддя. Для спорів у сфері соціального захисту це право має «підсилений» зміст, адже рішення про пенсію чи допомогу безпосередньо впливає на здатність особи забезпечити базові потреби. У воєнних умовах (міграція, обмеження мобільності, різна доступність установ) електронні канали взаємодії із судом стають не просто зручністю, а нерідко єдиним практичним способом подати позов, отримати ухвали та комунікувати із судом. Проблематика забезпечення електронного доступу



до розгляду та вирішення адміністративних спорів, пов'язаних із наданням публічних послуг у сфері соціального захисту, набуває особливої гостроти в умовах цифровізації судочинства та зростання кількості соціальних спорів. З одного боку, інструменти ЄСІТС, підсистеми «Електронний суд», «Електронний кабінет», засоби відеоконференцзв'язку об'єктивно розширюють можливості звернення до суду, пришвидшують комунікацію, зменшують витрати часу і коштів для учасників процесу, що є критично важливим для осіб, які перебувають у вразливому соціальному становищі. З іншого боку, саме ця категорія осіб часто стикається з цифровою нерівністю: відсутністю навичок користування електронними сервісами, обмеженим доступом до мережі Інтернет, неможливістю отримання або застосування кваліфікованого електронного підпису, залежністю від допомоги третіх осіб, а також об'єктивними бар'єрами, спричиненими віком, станом здоров'я чи переміщенням. Додатково проблему загострюють процесуальні наслідки використання електронних каналів: визначення моменту належного вручення процесуальних документів через електронний кабінет, обчислення строків звернення до суду чи оскарження, ризики технічних збоїв та обмеженого функціонування реєстрів/підсистем, а також покладення на учасника ризику переривання відеозв'язку. У соціальних спорах ці обставини можуть призвести до непропорційного обмеження права на доступ до правосуддя та ефективний судовий захист, гарантованих Конституцією України та принципом верховенства права.

Отже, ключова проблема полягає у пошуку балансу між технологічною модернізацією адміністративного судочинства і забезпеченням реальної, інклюзивної доступності правосуддя для отримувачів соціальних публічних послуг, з урахуванням добросовісності, пропорційності та недопущення надмірного процесуального формалізму.

Стан наукової розробки проблеми. Наукові дослідження засвідчують амбівалентність цифровізації: електронні сервіси прискорюють процедури й знижують транзакційні витрати, але водночас створюють ризики цифрової нерівності, технічних збоїв і загроз інформаційній безпеці. Зокрема, О. Скочиляс-Павлів підкреслює, що кожній перевазі електронного судочинства протистоїть потенційний «виклик», який має бути врахований у регулюванні та практиці судів [1]. У контексті адміністративно-правової природи спорів щодо соціальних виплат і послуг важливими є праці українських науковців, які розкривають ціннісні орієнтири та інструменти захисту особи у відносинах із публічною адміністрацією. Так, А. Соломаха акцентує увагу на соціально-ціннісному вимірі сучасного адміністративного права, що дозволяє оцінювати цифрові процедури не лише як технічний сервіс, а як механізм забезпечення людської гідності та соціальної справедливості [2]. Н. Задирака у своїх дослідженнях щодо інституту публічного майна та його місця у системі Загального адміністративного права підкреслює значення належної організації публічного управління і передбачуваності адміністративних рішень, що прямо пов'язано з довірою до електронних сервісів держави [3].

Окремого значення набуває доктринальна розробка стандартів добросовісності та юридичної визначеності: у цьому контексті показовими є напрацювання Я. Берназюка щодо принципу *bona fides* як складової верховенства права та практичного інструмента подолання надмірного формалізму [4]. Для процесуальної площини цікавими залишаються позиції, що стосуються суб'єктного складу й відповідальності у публічно-правових відносинах (Є. Герасименко), а також права громадян на доступ до публічної служби як елементу справедливих адміністративних процедур (П. Діхтієвський, А. Бабінська).

Важливий «цифровий» сегмент наукової розробки проблеми формують дослідження інформаційних компетентностей у публічному секторі (А. Запара, Ю. Легеза), адже ефективність електронного доступу до суду у соціальних спорах залежить не тільки від можливостей позивача, а й від цифрової спроможності органів соціального захисту та якості електронної взаємодії «громадянин – орган – суд». У сукупності ці підходи підтверджують потребу комплексного аналізу, який поєднає процесуальні гарантії ЄСІТС із соціально-правовою чутливістю та інклюзивністю доступу до правосуддя [5].



Метою статті є: окреслити нормативну модель електронного доступу до адміністративного суду в соціальних спорах; проаналізувати судову практику щодо вручення документів і строків у контексті ЄСІТС; запропонувати напрями удосконалення електронного доступу з урахуванням принципів верховенства права й добросовісності.

Виклад основного матеріалу. У сфері соціального захисту публічні послуги мають специфічні риси: їх надають уповноважені органи публічної адміністрації; коло споживачів визначається законом; послуги переважно є безоплатними; право на них виникає за умов настання соціального ризику (вік, інвалідність, статус тощо). Саме ці ознаки системно описує В. Батманова, додатково наголошуючи на профілактичній спрямованості соціальних послуг як інструменту запобігання порушенням соціальних прав [6].

Публічно-правова природа відносин (влада-підпорядкування, дискреція органу, імперативність процедур) зумовлює їх розгляд у порядку адміністративного судочинства. Соціальні спори є масовими та строкочутливими: пропуск строку оскарження рішення органу соціального захисту здатен спричинити тривалу втрату виплат. Тому електронний доступ у цій категорії справ слід оцінювати не лише як технологічний сервіс, а як процесуальну гарантію ефективного відновлення соціального права.

КАС України закріплює функціонування ЄСІТС та можливість вчинення процесуальних дій в електронній формі. Порядок функціонування підсистем ЄСІТС деталізовано рішенням Вищої ради правосуддя від 17.08.2021 № 1845/0/15-21. Крім того, Концепція ЄСІТС 2018 року прямо орієнтує систему на подання процесуальних документів та отримання судових рішень в електронній формі.

Практично електронний доступ забезпечується трьома ключовими каналами: «Електронний кабінет», «Електронний суд» та відеоконференцз'язок. Їх юридична валідність спирається на законодавство про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги (зокрема, щодо застосування кваліфікованих засобів електронного підпису).

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обов'язкової реєстрації та використання електронних кабінетів в Єдиній судовій інформаційно-телекомунікаційній системі або її окремій підсистемі (модулі), що забезпечує обмін документами» від 29.06.2023 року № 3200-IX запровадив обов'язкову реєстрацію та використання електронних кабінетів для визначених категорій учасників процесу й передбачив процесуальні наслідки невиконання такого обов'язку (зокрема, залишення заяви без руху) [7]. Водночас модель залишається гібридною: можливе подання документів у паперовій формі, а також збережено право за заявою отримати копію судового рішення на папері.

Окремий процесуальний зміст цифровізації складає нормативне регулювання обов'язку позивача, який подає позов та додані документи в електронній формі через е-кабінет, надати доказ надсилання іншим учасникам справи копій поданих документів. Для професійних представників це є стандартом, але для громадян (особливо літніх осіб) може стати бар'єром, якщо система не забезпечує зрозумілий алгоритм і технічну підтримку виконання такого обов'язку.

Закон України «Про адміністративну процедуру» [8] прямо закріплює добросовісність і розсудливість як принципи адміністративної процедури. У поєднанні з вимогами верховенства права в адміністративному судочинстві це означає: цифрові правила не повинні створювати «процедурних пасток» для вразливих отримувачів соціальних послуг. Узагальнення судді КАС ВС Я. Берназюка підкреслює, що добросовісність є структурним елементом верховенства права та дозволяє уникати формального підходу при захисті прав.

У цьому контексті важливою є й доктрина *venire contra factum proprium* (недопустимість суперечливої поведінки), що впливає з добросовісності. Для соціальних спорів це означає, що судовий контроль має реагувати на ситуації, коли орган спершу формує легітимні очікування (приймає документи, визнає статус, нараховує виплату), а потім відмовляє чи припиняє виплати, посиляючись на суто формальні підстави або змінюючи підхід без належного обґрунтування.



Верховний Суд визнає довідку чи квитанцію про доставку судового документа до електронного кабінету належним і достовірним доказом вручення (постанова Верховного Суду від 23.11.2023 року у справі № 280/3793/21) [9], що має системний ефект: момент доставки визначає початок перебігу строків на оскарження та інші процесуальні дії.

Водночас ця презумпція коректно працює лише за умов надійності технічної інфраструктури та зрозумілості інтерфейсу (щоб «доставка» не була для користувача недосяжним фактом).

У постанові від 29.03.2024 у справі № 160/11340/23 Верховний Суд, зокрема, вказав, що за сумніву щодо справжності отриманої копії судового рішення особа може перевірити його в офіційному джерелі (ЄДРСР), що відображає стандарт належної обачності учасника процесу. Однак у соціальних спорах застосування цього стандарту має бути реалістичним: оцінюючи поважність причин пропуску строків, суду слід враховувати об'єктивні можливості конкретної особи (вік, стан здоров'я, доступ до інтернету/КЕП та інші обставини, що реально впливають на користування цифровими каналами) [10].

Показовою є й ухвала Верховного Суду від 09.09.2024 року у справі № 990/262/24, де фігурує аргументація, пов'язана з відсутністю доступу до підсистеми ЄСІТС «Електронний суд» як фактором оцінки процесуальної поведінки, що задає практичний орієнтир: технічні перешкоди доступу можуть бути враховані як підстава для поновлення строків, якщо сторона діяла добросовісно й активно захищала своє право [11].

КАС України передбачає можливість участі у судовому засіданні в режимі відеоконференції, у тому числі поза межами приміщення суду. Водночас законодавець покладає ризики технічної неможливості участі (переривання зв'язку тощо) на учасника, який ініціював відеоконференцію, за винятком випадків втрати технічної можливості з боку суду. Для соціальних спорів це правило потребує пропорційного застосування: технічний збій не має автоматично позбавляти особу можливості бути почутою, якщо вона не зловживала правами, а суд має реальні способи забезпечити повторну участь або інший формат розгляду.

Узагальнення Верховного Суду акцентує, що у справах про соціальні права відсутність окремого посвідчення не може бути самостійною підставою для відмови у виплаті, якщо наявні фактичні й документальні докази статусу особи. Цей підхід важливий і для цифрових процесуальних питань: якщо особа добросовісно вчинила дії для звернення до суду (сформувала заяву, надіслала документи, намагалася увійти до кабінету), то суто технічні збої або невірно спроектовані «порогові» вимоги не повинні нівелювати право на судовий захист.

Проблеми електронного доступу до розгляду та вирішення спорів у сфері соціального захисту мають комплексний характер і проявляються насамперед у площині фактичної доступності цифрових інструментів для вразливих груп населення. Цифрова нерівність залишається ключовим викликом: значна частина отримувачів соціальних послуг, особливо люди похилого віку, внутрішньо переміщені особи та громадяни з інвалідністю, не мають кваліфікованого електронного підпису, стабільного доступу до інтернету або достатніх цифрових навичок для повноцінного користування сервісами ЄСІТС. У такій ситуації формальна орієнтація процесу на «електронну дисципліну» здатна перетворити електронний інструмент із гарантії доступу до правосуддя на додатковий бар'єр. Проблему ускладнює паралельне існування паперового й електронного документообігу: різні групи громадян мають нерівний реальний доступ до електронних документів, а отже – різні можливості для оперативного реагування на ухвали, дотримання строків та реалізації процесуальних прав.

Не менш значущою є проблема кіберстійкості та довіри до цифрових джерел. Тимчасове обмеження доступу до Єдиного державного реєстру судових рішень через кіберзагрози або технічні збої безпосередньо впливає на здатність особи перевірити наявність рішення, відстежити рух справи, своєчасно сформувати апеляційну чи касаційну скаргу. Це створює ризики непропорційного процесуального тягаря для учасника спору, який об'єктивно не може виконати дії у строк через недоступність цифрової інфраструктури, хоча діє добросовісно та



зацікавлений у захисті свого права. Відтак удосконалення електронного доступу має бути спрямоване на інклюзивність (зрозумілість сервісів, доступність альтернативних каналів комунікації та підтримки користувачів) і на надійність (стійкість систем та процедурне врахування технічних перешкод при оцінці строків і належності повідомлення), щоб цифровізація реально посилювала, а не звужувала гарантії судового захисту у соціальних спорах.

З огляду на це пропонуємо: багатоканальне інформування (дублювання ключових сповіщень на e-mail/смс за волевиявленням особи – без підміни юридично значимого вручення в е-кабінеті); «соціальні маршрути» у ЄСІТС (шаблони заяв для типових соціальних спорів, калькулятор строків, прості інструкції щодо КЕП, інтеграція з безоплатною правовою допомогою); стандарти доступності (веб-доступність, адаптивний дизайн); процесуальний антиформалізм (у разі підтверджених технічних збоїв – пріоритет забезпечення реальної участі особи та поновлення строків за умови її добросовісної активності); підвищення кіберстійкості (аудити безпеки ЄСІТС, резервування каналів доступу, публічні комунікації про інциденти, що могли вплинути на строківість процесуальних дій).

Додатково доцільним є запровадження «точок цифрової допомоги» при центрах надання адміністративних послуг та системі безоплатної правничої допомоги: консультант допомагає особі створити е-кабінет, підписати документи КЕП і подати їх до суду, не підміняючи представництва, але знімаючи технічний бар'єр доступу.

Висновки. Електронний доступ у соціальних спорах є ключовою умовою реалізації конституційного права на судовий захист і ефективного відновлення соціальних прав. Українська модель поєднує ЄСІТС і процесуальні правила електронної комунікації з можливістю збереження паперових каналів, що підтримує інклюзивність. Судова практика Верховного Суду конкретизує критерії належного вручення документів через електронний кабінет, формує підходи до оцінки строків за наявності технічних перешкод і підсилює антиформалізм у соціальних спорах, де особа є вразливою, а наслідки процесуальної помилки можуть бути непропорційно тяжкими.

Список використаних джерел:

1. Сковчиляс-Павлів О.В., Сало П.І. Проблемні питання судового розгляду адміністративних справ щодо проходження публічної служби. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*, 2023. Серія ПРАВО. Випуск 75: частина 1. С. 284-292
2. Соломаха А.Г. Соціально-ціннісний вимір сучасного адміністративного права. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 9. С. 575–578.
3. Задирака Н. Ю. Адміністративне судочинство в Україні: актуальні проблеми. *Форум права*. 2011. № 3. С. 277–281. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journah/FP/2011-3/llzn-juar.pdf>
4. Берназюк Я. Принцип добросовісності (bona fides) як складова верховенства права. URL: https://court.gov.ua/storage/portal/supreme/prezentacii_2025/130_principle_good_faith_component_rule_of_law_bernaziuk.pdf
5. Запара А.Є., Легеза Ю.О. Система інформаційних компетентностей публічних службовців. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2023. Випуск 2. С. 32-35
6. Батманова В.В. Визначення публічні послуги в сфері соціального захисту населення. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2021. Серія ПРАВО. Випуск 65. С. 204-209
7. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обов'язкової реєстрації та використання електронних кабінетів в Єдиній судовій інформаційно-телекомунікаційній системі або її окремій підсистемі (модулі), що забезпечує обмін документами: Закон України від 29.06.2023 року № 3200-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3200-20#Text>
8. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17 лютого 2022 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>



9. Постанова Верховного Суду від 23.11.2023 року у справі № 280/3793/2. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/115145874>

10. Постанова Верховного Суду від 29.03.2024 у справі № 160/11340/23 URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/118011808>

11. Ухвала Верховного Суду від 09.09.2024 року у справі № 990/262/24 URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/121515515>

Дата першого надходження рукопису до видання: 26.09.2025

Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 30.10.2025

Дата публікації: 28.11.2025

