

Колпаков В. К.

Запорізький національний університет

ВИПРАВЛЕННЯ ПОМИЛОК У ДАНИХ ТА ПЕРЕГЛЯД РЕЗУЛЬТАТІВ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЦИФРОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ: ПРОЦЕДУРНІ ГАРАНТІЇ ТА РЕЖИМ НАДІЙНОСТІ

У статті досліджено виправлення помилок у даних та перегляд результатів адміністративних послуг у цифровому середовищі як ключовий індикатор легітимності сервісного публічного адміністрування. Обґрунтовано, що цифрова адміністративна послуга є правовою настільки, наскільки вона здатна процедурно коректно «помилитися і виправлятися», не перекладаючи наслідки дефектів реєстрових даних на особу та забезпечуючи людиноцентричний перегляд результату, сформованого із залученням автоматизованих компонентів. Показано, що доказовість реєстрових відомостей і принцип «дані замість довідок» потребують інституціоналізованих механізмів корекції, простежуваності змін і чітких маршрутів адміністративного та судового контролю, а інтероперабельність і міжвідомча електронна взаємодія виступають не технічними опціями, а юридичними передумовами мінімізації документів і зменшення помилок. Доведено, що кібербезпека та захист персональних даних є умовами юридичної надійності цифрових послуг, оскільки порушення цілісності, конфіденційності або доступності даних руйнує валідність сервісного результату й підзвітність адміністрації. Порівняльно-правовий аналіз Німеччини, Франції, Сполучених Штатів Америки та Польщі демонструє спільний вектор: процедурні гарантії виправлення та перегляду вибудовуються навколо мотивування, права бути вислуханим, прозорості електронної комунікації та ефективних засобів оскарження. Зроблено висновок, що розвиток української моделі має спрямовуватися на формування правового режиму надійності цифрових адміністративних послуг, у якому стандартизуються процедури корекції даних і перегляду результату, встановлюються вимірювані вимоги до пояснюваності автоматизованих компонентів та гарантується реальний, доступний контроль.

Ключові слова: адміністративні послуги, цифровізація, публічні електронні реєстри, інтероперабельність, електронна взаємодія, виправлення помилок даних, перегляд результату, процедурні гарантії, мотивування, оскарження, захист персональних даних, кібербезпека, режим надійності.

Постановка проблеми. Проблема виправлення помилок у даних та перегляду результатів адміністративних послуг у цифровому середовищі полягає в тому, що сервісний результат дедалі частіше формується на основі реєстрових відомостей і автоматизованих перевірок; наслідком цього стає фрагментарність і процедурна малозрозумілість механізмів корекції та ефективного оскарження, що підриває доказовість даних, підзвітність публічної адміністрації й реальність правового захисту особи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчує, що українська доктрина адміністративних послуг розвивається у двох взаємопов'язаних напрямках: перший зосереджений на класичних питаннях сервісної функції публічної адміністрації, якості, доступності та організаційних моделей надання послуг (Біленець Д. А., Вдовічен В. А.,

Верлата Д. А., Гарбінська-Руденко А. В., Коновалець В. Р., Кравцов Д. В., Марчук В. В., Олефіренко О. В., Садова В. О., Сухорукова А. Л., Туровець Ю. М., Циганкова Є. О. та інші), другий – на цифровій трансформації, де юридичний результат дедалі частіше «опирається» на платформи, публічні електронні реєстри, електронну ідентифікацію та міжвідомчу електронну взаємодію (Влізько С. Ю., Гуйда О. Г., Дубняк М. В., Костюченко Ю., Макаренко П. О., Мельник Н., Михайловська Є. В., Музика Ю. Д., Савицька В. В., Яновицька Г. Б. та інші). Водночас у межах цього корпусу літератури простежується дефіцит спеціального фокуса: виправлення помилок у даних і перегляд сервісного результату, що обумовлює потребу звести розрізнені напрацювання про цифровізацію адміністративних послуг і адміністративну процедуру у цілісну конструкцію про-

цедурних гарантій корекції даних і людиноцентричного перегляду результату.

Постановка завдання. Цілі статті полягають у з'ясуванні правової природи помилок у реєстрових даних і сервісних результатах та у визначенні процедурних гарантій їх виправлення і людиноцентричного перегляду в цифровому середовищі. Завданнями є: окреслити типологію помилок і межі доказовості реєстрових відомостей; обґрунтувати роль інтероперабельності та електронної взаємодії у принципі «дані замість довідок»; визначити мінімальний пакет гарантій мотивування, строків і оскарження; зіставити підходи Німеччини, Франції, США та Польщі; сформулювати орієнтири вдосконалення української моделі «режиму надійності».

Виклад основного матеріалу. Цифровий результат адміністративної послуги як юридична конструкція. Інтерпретація цифрового результату адміністративної послуги як юридичної конструкції передусім вимагає відмови від документоцентричної оптики, у якій правовий ефект ототожнюється з паперовим або навіть електронним документом як завершальною формою відповіді органу. Натомість у цифровому середовищі результат дедалі частіше конституюється як зміна правового стану особи, об'єкта чи права, зафіксована в публічному електронному реєстрі та відтворена через платформний маршрут взаємодії. Такий зсув має не лише технологічний, а й догматичний зміст: документ (витяг, повідомлення, довідка, електронне підтвердження) дедалі частіше виконує роль інтерфейсу доступу адресата до вже сформованого юридично релевантного стану, тоді як носієм валідності стає реєстровий запис і пов'язаний із ним процедурний слід, що включає: а) ідентифікацію заявника, б) прийняття заяви, в) верифікаційні запити, г) міжвідомчий обмін даними, д) фіксацію рішення та е) доведення результату до особи. Нормативні засади такого прочитання закладені у принципах державної політики у сфері адміністративних послуг, зокрема у вимогах відкритості і прозорості, доступності та зручності, мінімізації документів і процедурних дій, а також захисту персональних даних, які в цифровому середовищі реалізуються лише за умови перенесення тягаря «збирання довідок» з особи на публічну адміністрацію та опори на дані публічних реєстрів і їх обіг у межах взаємодії інформаційних ресурсів [1].

У поєднанні зі спеціальним режимом публічних (електронних публічних) послуг це означає, що цифровий результат має мислитися не як

«електронна форма документа», а як юридично релевантний стан, який повинен бути перевірюваним, відтворюваним і коригованим у процедурі, зрозумілій адресатові, причому правова якість цього стану залежить від прозорості маршруту отримання послуги, визначеності правил обробки даних і наявності ефективних механізмів виправлення помилок та перегляду результату [2].

Осмилення цієї конструкції неминує висувати на перший план роль електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг як механізмів легітимації доступу й самого результату, оскільки у цифровій процедурі питання «хто саме звернувся» і «чи можна довіряти фіксації волевиявлення та даних» перетворюється на базову умову юридичної визначеності та підзвітності. Електронна ідентифікація в цьому контексті виконує функцію правового порога допуску до сервісу, тоді як довірчі послуги забезпечують цілісність, автентичність і доказову придатність електронної взаємодії та електронних доказів, підтримуючи перенесення ваги з матеріального підтвердження на цифровий процедурний слід – протоколювання подій, часові мітки, атрибуцію дій, контроль доступу та захищеність каналів взаємодії [3]. У перспективі європейської реформи цифрової ідентичності цей підхід отримує додаткове підкріплення, оскільки оновлення режиму eIDAS спрямоване на встановлення єдиного правового каркаса довіри до цифрових транзакцій і взаємодії, з акцентом на безпеку, контрольованість та інтероперабельність ідентифікаційних рішень [4].

Нормативна рефлексія платформного маршруту як структурної частини результату показує, що цифрова адміністративна послуга фактично постає як ланцюг валідності: якщо хоча б один із його елементів не має належної правової якості (неясні правила доступу, неналежна ідентифікація, неперевірюваний обмін даними, відсутність процедурно відтворюваного мотивування або контрольованого маршруту), під сумнівом опиняється не «зручність» інтерфейсу, а юридична валідність правового ефекту. Саме тут інтероперабельність набуває правового сенсу, оскільки мінімізація документів у цифровому середовищі є наслідком обов'язку публічної адміністрації організувати обмін даними між реєстрами, а українська модель інституційно прив'язує це до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта», яка забезпечує нормативно організовані маршрути міжвідомчого обміну та створює передумови для зменшення помилок через стандартизовану взаємодію [5].

Порівняльно-правова перспектива підтверджує універсальність такого переосмислення, хоча інструменти його реалізації є різними. У Німеччині процедурна валідність адміністративного результату традиційно пов'язана з гарантіями належної процедури (зокрема з правом бути вислуханим і вимогою мотивування) [6], а цифрова трансформація отримує імперативний вимір через обов'язок забезпечити онлайн-доступ до адміністративних послуг [7], що переводить цифровий канал у площину юридично забезпечуваного стандарту. У Франції Code des relations entre le public et l'administration кодифікує режим відносин «громадськість – адміністрація», включно з електронною комунікацією, тим самим підкреслюючи, що платформний маршрут має бути процедурно регулярним і передбачуваним [8]. У Сполучених Штатах Америки стандарти цифрового досвіду державних сервісів, закріплюють Закон про інтегрований цифровий досвід XXI століття від 20.12.2018 [9] та Закон про адміністративні процедури США (1946) [10]. Вони поєднуються загальною логікою процедурної контрольованості адміністративної дії, що робить якість цифрового маршруту елементом підзвітності. У Польщі процедурний каркас Кодексу адміністративного провадження [11] у поєднанні з рамкою інформатизації публічних завдань [12] акцентує узгодженість і сумісність інформаційних систем як передумову правомірного обміну даними, а отже – як передумову доказовості реєстрового факту у сервісному рішенні.

У підсумку цифровий результат адміністративної послуги постає як юридично організована сукупність реєстрового факту та відтворюваного процедурного сліду, легітимованого електронною ідентифікацією та довірчими послугами, і саме така конструкція створює основу для подальшого аналізу помилок, їх корекції та людиноцентричного перегляду як критеріїв режиму надійності цифрового сервісу.

Типологія помилок у даних і результатах. Інтерпретація типології помилок у даних і результатах адміністративних послуг у цифровому середовищі має виходити з того, що «помилка» тут є не випадковою технічною похибкою, а юридично значущим збоєм у ланцюгу валідності сервісного результату, який охоплює збирання та верифікацію відомостей, їх циркуляцію між реєстрами, застосування правил обробки, формування рішення і доведення його до адресата.

У цьому сенсі доцільно розрізняти:

а) помилки первинного внесення (коли дефект

зкладається на етапі первинної реєстрації факту); б) помилки транскрипції або міграції (перенесення даних під час оцифрування архівів, модернізації програмного забезпечення або переходу між інформаційними системами); в) дублювання та колізії записів (одночасна наявність кількох записів про той самий об'єкт чи особу з взаємовиключними атрибутами); г) несинхронність реєстрів (коли правовий стан «розходиться» між взаємопов'язаними базами); д) помилки автоматизованих перевірок і правил (коли дефект породжується алгоритмом або налаштуванням бізнес-правил); е) помилки електронної ідентифікації (помилкова атрибуція дії не тій особі або не тому атрибуту ідентичності); ж) помилки повідомлення чи доведення результату (коли юридично сформований результат не доходить до адресата або доходить у спотвореному вигляді, що фактично блокує можливість своєчасної корекції й оскарження).

Методологічна рефлексія дозволяє уточнити, що така типологія має безпосередній процедурний сенс: кожен різновид помилки «прив'язаний» до різних способів виявлення, різних доказових режимів і різних моделей корекції. Помилка первинного внесення потребує не стільки «виправлення документа», скільки виправлення реєстрового факту з фіксацією підстав і траєкторії змін; помилка транскрипції або міграції вимагає процедурно керованої верифікації масивів даних і правил відновлення коректного стану; дублювання і колізії записів зумовлюють необхідність узгоджувальних процедур між реєстрами та суб'єктами їх ведення; несинхронність реєстрів переводить проблему у площину інтеперабельності як юридичного обов'язку, а не «технічної опції»; помилки автоматизованих перевірок піднімають питання пояснюваності правил і можливості людиноцентричного перегляду; помилки ідентифікації фокусують увагу на стандартах автентифікації та надійності засобів доступу; помилки повідомлення/доведення результату прямо впливають на ефективність оскарження, строки та реальність права на захист.

Порівняльно-правовий матеріал підтверджує, що саме «процедурна здатність до корекції» є ядром надійності цифрових сервісів, хоча доктринальні й нормативні акценти різняться: у Німеччині корекція очевидних неточностей закріплюється як постійно доступний інструмент виправлення «явних неправильностей» в адміністративному акті, а принцип офіційного з'ясування обставин прямо враховує ситуації застосування

автоматизованих засобів, зобов'язуючи адміністрацію брати до уваги істотні фактичні дані, які автоматизована процедура не здатна встановити (Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG), § 42 «Offenbare Unrichtigkeiten im Verwaltungsakt»); у Франції кодифікована модель «права на виправлення/регуляризацию у разі помилки» підкреслює, що помилка в поданні відомостей має виправлятися через надану адміністрацією можливість регуляризації, а несприятливі індивідуальні рішення підлягають мотивуванню, що зменшує ризик «невидимих» алгоритмічних відмов (CRPA); у Сполучених Штатах Америки процедурна рамка акцентує своєчасне повідомлення про відмову та стислий виклад підстав відмови, що безпосередньо пов'язано з помилками повідомлення та з можливістю швидкої корекції або оскарження у цифрових каналах (Administrative Procedure Act (APA), 5 U.S.C. § 555); у Польщі, поєднуючи принцип об'єктивної істини з інструментом виправлення очевидних описок і помилок у рішеннях, адміністративна процедура демонструє зв'язок між дефектом даних і обов'язком органу забезпечити коректність та зрозумілість результату, включно з можливістю оскаржити постановлення про виправлення (Kodeks postępowania administracyjnego; t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1691).

Така порівняльна оптика підводить до ключового висновку для української моделі: типологія помилок потрібна не як опис «технічних ризиків», а як підстава для процедурного проектування. Різні помилки повинні мати різні, наперед визначені, юридично зрозумілі маршрути виявлення, корекції та перегляду, інакше цифрова послуга втрачає якість надійного правового механізму.

Доказовість реєстрових даних і межі презумпції їх достовірності. Інтерпретація доказовості реєстрових даних у цифрових адміністративних послугах має виходити з того, що реєстр у сучасному сервісному публічному адмініструванні виконує подвійну функцію: він одночасно є інструментом обігу відомостей між органами та «носієм» юридично релевантного стану, а отже – джерелом фактичної підстави для ухвалення рішення і для формування результату послуги. Саме тому презумпція достовірності реєстрових відомостей може існувати лише як: а) функціональна, б) умовна і в) спростовна. Адже, вона забезпечує юридичну визначеність і стабільність обороту, але не звільняє публічну адміністрацію від обов'язку діяти правомірно, мотивовано і підзвітно, з урахуванням заперечень особи та можливості корекції помилок.

Юридичне підґрунтя такого підходу, орієнтованого на перевірюваність, виправлення та контроль, впливає з того, що Закон України «Про адміністративні послуги» закріплює принципи відкритості й прозорості, доступності та зручності, мінімізації документів і процедурних дій та сервісної орієнтації, які у цифровому середовищі об'єктивно трансформуються у вимогу опори на реєстрові відомості за умови їх процедурної контрольованості. Спеціальний режим, установлений Законом України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», додатково фіксує, що результат послуги у цифрових каналах формується і доводиться до адресата в електронному форматі, а отже реєстровий факт стає не допоміжним матеріалом, а функціональним компонентом правового результату, щодо якого повинні існувати зрозумілі механізми корекції та перегляду.

Теоретичне осмислення дозволяє конкретизувати, що доказовість реєстрових даних у цифровій процедурі не зводиться до «наявності запису», а складається з п'яти взаємопов'язаних вимог. По-перше, юридична визначеність потребує однозначності ідентифікації об'єкта запису та узгодженості атрибутів, інакше реєстр не стабілізує правовий стан, а продукує колізійний матеріал для відмов і спорів; по-друге, простежуваність змін означає наявність процедурно відтворюваного сліду модифікацій – хто, коли і на якій підставі змінював запис, із фіксацією джерела й часу даних, оскільки без цього «реєстровий факт» втрачає ознаку перевірюваності; по-третє, доступ особи до відомостей має забезпечувати можливість побачити дані, що використовуються проти неї або на її користь, і зрозуміти логіку їх застосування; по-четверте, фіксація джерела даних (походження, первинний реєстр, канал міжвідомчого отримання) є запобіжником проти «безказяйної» циркуляції помилок між системами; по-п'яте, співвідношення реєстрового запису й індивідуального адміністративного акта потребує ясного розмежування: реєстр може бути доказовою основою, але рішення має залишатися мотивованим волевиявленням компетентного органу, а не автоматичним «віддзеркаленням» запису.

Організаційною та юридичною передумовою такої доказовості є нормативно врегульована міжвідомча електронна взаємодія, оскільки саме вона перетворює обмін даними між державними електронними інформаційними ресурсами з фактичної технічної практики на контрольований процедурний маршрут із визначеними правилами доступу,

передавання та використання відомостей, що, у свою чергу, створює умови для простежуваності походження даних і для розподілу відповідальності за їх застосування у сервісному рішенні.

Водночас процедурна перевірюваність цифрового сліду неможлива без правових механізмів легітимації доступу та фіксації електронних дій, тому Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» у чинній редакції задає рамку автентичності, цілісності та доказової придатності електронної взаємодії, без якої неможливо надійно прив'язати дані до джерела і часу їх отримання, а також забезпечити доказову стійкість процедурних подій у разі виправлення помилок або оскарження результату.

Доктринальна перспектива вказує, що реєстрова доказовість у цифрових послугах повинна бути сконструйована як «керована довіра», а не як безумовна віра в дані: публічна адміністрація має право покладатися на реєстрові відомості лише остільки, оскільки вона одночасно підтримує механізми їх перевірки, виправлення і перегляду результату, інакше цифровізація перетворюється на делегування владних наслідків технічній інфраструктурі без адекватної підзвітності. Такий підхід важливий і для майбутнього. Адже, зі зростанням ролі автоматизованих перевірок і алгоритмічних правил (включно з профілюванням ризиків, автоматичними валідаціями та «мовчазними» блокуваннями) межі презумпції достовірності мають визначатися не тільки якістю самого запису, а й прозорістю правил, за якими запис інтерпретується у процедурі.

У підсумку доказовість реєстрових даних у цифрових адміністративних послугах слід розуміти як процедурно забезпечену якість, а не як презумпцію «за замовчуванням»: реєстр може стабілізувати правовий стан лише тоді, коли забезпечені простежуваність змін, доступ особи до відомостей, фіксація походження й часу даних та зрозуміле співвідношення між реєстровим записом і індивідуальним адміністративним актом, який повинен залишатися мотивованим і контрольованим; саме на цьому ґрунті стає можливим наступний крок аналізу – процедурне проектування механізмів корекції помилок і людиноцентричного перегляду результату як ядра режиму надійності.

Процедурні гарантії виправлення помилок.

Аналіз процедурних гарантій виправлення помилок у даних у цифрових адміністративних послугах має виходити з того, що корекція є не допоміжною «технічною функцією», а самостійною

формою адміністративної дії, яка має вплив на правовий стан особи і тому потребує таких самих вимог валідності, як і первинне надання послуги. У цифровому середовищі це особливо очевидно: помилка в реєстровому записі або в автоматизованій верифікації здатна відтворюватися множинно через інтероперабельність, блокувати доступ до послуг або формувати ланцюг відмов, і саме тому процедура виправлення має бути стандартизованою, зрозумілою адресатові та спроєктованою як «швидкий і контрольований маршрут повернення до правової коректності».

Нормативна рефлексія дозволяє розкласти мінімальний пакет таких гарантій на взаємопов'язані елементи. Початковою ланкою є ініціювання корекції, яке має бути двоканальним: з боку особи як подання заяви про виправлення, і з боку публічної адміністрації як виявлення дефекту під час внутрішнього контролю або міжвідомчої верифікації; обидва способи повинні приводити до відкриття процедурно фіксованого розгляду, а не до неформального «виправлення в системі». Далі ключовим є встановлення строків і стандартів розгляду, причому строк має бути розумним і прогнозованим, а стандарт – орієнтованим на доказовість: орган повинен з'ясувати походження помилки, її вплив на правовий стан, ідентифікувати пов'язані записи та забезпечити узгодженість даних у взаємопов'язаних ресурсах. Обов'язковим компонентом процедури корекції має бути мотивування. Саме мотивування робить виправлення правовим, а не технічним актом. Без викладу підстав, джерел даних і логіки виправлення особа позбавляється можливості оскаржити невиправлення або неповне виправлення, а також оцінити ризики для інших її правових станів.

Окремого значення набувають тимчасові заходи й запобігання негативним наслідкам: якщо помилка блокує послугу або створює ризик втрати права, процедура повинна допускати проміжне рішення, яке нейтралізує шкоду до завершення перевірки, наприклад шляхом тимчасового підтвердження статусу, призупинення автоматизованих санкцій або перенаправлення на людиноцентричний розгляд. У цифровому середовищі такий інструмент є критичним, бо автоматизовані правила можуть відтворювати помилку у реальному часі, множачи відмови, блокування і «хибні сигнали» для інших органів.

Фінальною ланкою є фіксація виправлення та повідомлення заінтересованих суб'єктів, оскільки виправлення у цифрових системах повинно бути видимим і відтворюваним: має бути зафіксо-

вано, що саме змінено, ким, коли і на якій підставі, а також хто має бути поінформований про зміну – адресат, органи, які отримували помилкові дані, та суб'єкти, для яких зміна створює правові наслідки. Така фіксація одночасно забезпечує доказовість, підзвітність і можливість подальшого контролю, у тому числі судового, а повідомлення є умовою реальності права на ефективне оскарження і на відновлення порушеного правового стану.

У підсумку процедурні гарантії виправлення помилок у цифрових адміністративних послугах слід концептуалізувати як «механізм відновлення валідності» сервісного результату, що охоплює ініціювання, строковість і стандарт доказування, обов'язкове мотивування, участь особи та право бути вислуханою, можливість тимчасового захисту від негативних наслідків, а також формалізовану фіксацію змін і належне повідомлення, причому саме такий комплекс гарантій перетворює корекцію даних із технічної операції на юридично контрольовану форму публічного адміністрування, здатну забезпечити режим надійності цифрового сервісу.

Висновки статті доцільно подати у формулі: *«Орієнтири вдосконалення українського законодавства і практик у сфері корекції даних та перегляду результатів цифрових адміністративних послуг»*. Осмислення орієнтирів удосконалення українського законодавства і практик у сфері цифрових адміністративних послуг приводить до висновку, що ключова прогалина сьогодні полягає не в браку «цифрових каналів», а в нестачі юридично стандартизованих маршрутів відновлення валідності – тобто таких процедур корекції даних і перегляду результату, які є зрозумілими адресатові, відтворюваними доказово й гарантовано ефективними незалежно від того, де саме виникла помилка: у первинному внесенні, міжреєстровій синхронізації, автоматизованій перевірці чи повідомленні результату.

Відповідно, першим орієнтиром має стати кодифікаційно-стандартизована процедура корекції даних і перегляду сервісного результату як обов'язковий елемент «післянадання» послуги, з чітким описом ініціювання (заява особи та ініціатива органу), строків і стандартів розгляду, обов'язку мотивування, участі особи та права бути вислуханою у випадках можливого погіршення становища, а також правил фіксації виправлення і повідомлення заінтересованих суб'єктів. Така процедура може бути нормативно імплантована шляхом системного узгодження Закону Укра-

їни «Про адміністративні послуги» із Законом України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» та рамковими гарантіями загальної адміністративної процедури, що впливають із чинного Закону України «Про адміністративну процедуру» від 17.02.2022 № 2073-IX, який набрав чинності 15.12.2023 і саме тому здатен виконувати роль «процедурного стандарту» для сервісних ситуацій, включно з цифровими.

Другим орієнтиром є встановлення мінімального пакета гарантій для автоматизованих компонентів цифрової послуги, оскільки автоматизація змінює структуру ризиків: юридично небезпечними стають не лише «неправильні дані», а й «непрозорі правила», за якими ці дані інтерпретуються. Мінімальний пакет має включати принаймні три взаємопов'язані вимоги: прозорість застосованих критеріїв (у межах допустимого), процедурну пояснюваність індивідуального результату (чому саме настала відмова або інший негативний наслідок) та гарантований людиноцентричний перегляд – можливість перевірки результату компетентною посадовою особою за зверненням адресата з урахуванням наданих ним пояснень і доказів. Така логіка узгоджується як із європейським розумінням права на належне адміністрування, що вимагає мотивування та можливості бути вислуханим, так і з американською процедурною вимогою повідомляти про відмову та стисло викладати підстави, що набуває особливої ваги саме у цифрових каналах.

Третім орієнтиром виступає процедурна інфраструктура простежуваності даних і змін як серцевина режиму надійності, бо презумпція достовірності реєстрових відомостей у цифровому сервісі може бути лише умовною і керованою: вона тримається на можливості встановити джерело даних, час отримання, маршрут міжвідомчого обміну та відповідального суб'єкта, а також на існуванні формалізованого сліду виправлень. Звідси впливає практичне завдання: забезпечити, щоб корекція даних не зводилася до «тихої правки» у системі, а здійснювалася як юридично оформлена дія з фіксацією підстав, часу, суб'єкта зміни та повідомленням адресата, а також із синхронізацією пов'язаних реєстрів через нормативно організовані канали електронної взаємодії.

Четвертим орієнтиром є строковість і ефективні маршрути оскарження як практичний тест реальності правового захисту: корекція повинна бути швидшою за накопичення негативних наслідків, а оскарження — процедурно зрозу-

мілим і доступним у цифровому каналі, інакше цифрова послуга породжує «ефект пастки», коли помилка даних множитья, а особа не має оперативного юридичного інструмента її зупинити. Порівняльно-правовий матеріал тут демонструє корисні акценти: у Німеччині інструмент виправлення очевидних неправильностей у адміністративному акті мислиться як постійно доступний механізм «технічної» корекції з юридичним ефектом, а вимоги мотивування і слухання окреслюють межі допустимості автоматизованих рішень; у Франції кодифікація відносин «публіка–адміністрація» підсилює мотивування та вводить право на регуляризацію в разі помилки як сигнал, що корекція – нормальний, а не винятковий сценарій; у Польщі процедура виправлення помилок у рішеннях поєднана з процесуальною формою та можливістю оскарження постановлення про виправлення, що підвищує контрольованість корекції; у Сполучених Штатах Америки процедурний мінімум повідомлення підстав відмови створює передумови для швидкої реакції і судового/адміністративного контролю, а стандарти

цифрового досвіду державних сервісів переводять доступність і зрозумілість цифрового маршруту в площину підзвітності.

Підсумовуючи, орієнтири вдосконалення українського законодавства і практик доцільно звести до концепту «режиму надійності» цифрових адміністративних послуг, у якому кількість сервісів у цифрових каналах перестає бути головним критерієм успішності, а визначальним стає юридично забезпечений цикл надійності: ідентифікація та довіра до електронних дій, доказовість і простежуваність даних, прозорість і пояснюваність автоматизованих компонентів, строкова і формалізована корекція помилок, людиноцентричний перегляд та ефективне оскарження.

У перспективі європейської реформи цифрової ідентичності та посилення вимог до довірчих механізмів це означає необхідність проектувати цифрові послуги як керовані юридичні процеси, а не як «електронні вивіски» вже існуючих рішень, причому саме процедура корекції і перегляду повинна бути в Україні інституціоналізована як базова гарантія правової визначеності у цифровій реальності.

Список літератури:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
2. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX (ред. від 02.09.2024). Відомості Верховної Ради України. 2021. № 47. Ст. 383. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1689-20>
3. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2017. № 45. Ст. 400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2155-19>
4. Regulation (EU) 2024/1183 of 11 April 2024 amending Regulation (EU) No 910/2014 (eIDAS 2.0). EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1183/oj>
5. Положення про систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» : затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 08.09.2016 № 606. Офіційний вісник України. 2016 № 73, ст. 2455. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>
6. *Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 23. Januar 2003 (BGBl. I S. 102), § 28, § 39.* URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/vwvfg/>
7. *Onlinezugangsgesetz vom 14. August 2017 (BGBl. I S. 3122, 3138).* URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/>
8. *Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), notamment les dispositions relatives à la saisine par voie électronique (Art. L112-8) et à la motivation des décisions individuelles défavorables (Art. L211-2).* URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000031366350/>
9. 21st Century Integrated Digital Experience Act, Public Law No. 115-336, 132 Stat. 5023 (December 20, 2018). URL: <https://www.congress.gov/115/plaws/publ336/PLAW-115publ336.pdf>
10. Administrative Procedure Act, 5 U.S.C. §§ 551–559, 701–706 (1946). URL: <https://www.congress.gov/115/plaws/publ336/PLAW-115publ336.pdf>
11. *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz.U. 2024 poz. ...)* URL: <https://isap.sejm.gov.pl>
12. *Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tekst jedn.: Dz.U. 2024 poz. ...)* URL: <https://isap.sejm.gov.pl>

Kolpakov V. K. CORRECTION OF DATA ERRORS AND REVIEW OF ADMINISTRATIVE SERVICE OUTCOMES IN A DIGITAL ENVIRONMENT: PROCEDURAL GUARANTEES AND A RELIABILITY REGIME

The article examines the correction of data errors and the review of administrative service outcomes in a digital environment as a key indicator of the legitimacy of service-oriented public administration. It argues that a digital administrative service is legally sound only to the extent that it can “err and be corrected” in a procedurally proper manner, without shifting the consequences of defective registry data onto the individual and while guaranteeing a human-centred review of outcomes produced with the involvement of automated components. The study shows that the evidentiary value of registry information and the “data instead of certificates” principle require institutionalised mechanisms of correction, traceability of changes, and clear pathways for administrative and judicial oversight, whereas interoperability and interagency electronic interaction constitute not merely technical options but legal preconditions for document minimisation and error reduction. It is demonstrated that cybersecurity and personal data protection are prerequisites of the legal reliability of digital services, since any compromise of data integrity, confidentiality, or availability undermines the validity of the service outcome and the accountability of the administration. A comparative analysis of Germany, France, the United States, and Poland reveals a shared trajectory: procedural guarantees of correction and review are constructed around reasoning requirements, the right to be heard, transparent electronic communication, and effective remedies. The article concludes that the development of the Ukrainian model should focus on establishing a legal “reliability regime” for digital administrative services, whereby procedures for data correction and outcome review are standardised, measurable requirements for the explainability of automated components are introduced, and effective, accessible oversight is ensured.

Key words: administrative services, digitalisation, public electronic registries, interoperability, electronic interagency interaction, data error correction, outcome review, procedural guarantees, reasoning, remedies, personal data protection, cybersecurity, reliability regime.

Дата першого надходження статті до видання: 29.11.2025

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 26.12.2025

Дата публікації (оприлюднення) статті: 30.12.2025