



Міністерство  
цифрової трансформації  
України

Проект  
підтримки



Швеція  
Sverige



# Думки і погляди населення України щодо електронних державних послуг

Аналітичний звіт за 2025 рік



*Думки, висновки чи рекомендації, викладені в цьому документі, належать авторам і не обов'язково відображають погляди Програми розвитку ООН в Україні, Уряду Швеції та/або Міністерства цифрової трансформації України. Жодна частина цього документа не може бути відтворена без посилання на Програму розвитку ООН та/або Міністерство цифрової трансформації України.*

# Зміст

|                                                                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ .....</b>                                                                                                 | <b>4</b>  |
| <b>ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ.....</b>                                                                                            | <b>6</b>  |
| <b>РОЗДІЛ І. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ГРУП, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ<br/>ОСОБЛИВОЇ УВАГИ І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ .....</b>         | <b>10</b> |
| 1.1. Належність до груп, які потребують особливої уваги.....                                                                         | 11        |
| 1.2. Користування інтернетом.....                                                                                                    | 13        |
| <b>РОЗДІЛ ІІ. КОРИСТУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИМИ ДЕРЖАВНИМИ ПОСЛУГАМИ .....</b>                                                               | <b>16</b> |
| 2.1. Користування електронними державними послугами за останній рік.....                                                             | 17        |
| 2.2. Оцінка досвіду отримання електронних державних послуг .....                                                                     | 26        |
| 2.3. Причини некористування електронними державними послугами .....                                                                  | 29        |
| 2.4. Головні аспекти отримання електронних послуг від держави.....                                                                   | 32        |
| 2.5. Ситуації, у яких потрібні ефективні електронні сервіси .....                                                                    | 36        |
| <b>РОЗДІЛ ІІІ. ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ ЩОДО ЕЛЕКТРОННИХ<br/>ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЧИ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ .....</b>                        | <b>43</b> |
| 3.1. Отримання матеріалів про електронні державні послуги / цифрову<br>грамотність .....                                             | 44        |
| 3.2. Заохочення користуватися електронними державними послугами /<br>підвищувати цифрову грамотність .....                           | 48        |
| <b>ДОДАТОК А. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ ВИБІРКИ<br/>ДЛЯ ОПИТУВАННЯ (В ЦІЛОМУ І ЗА ОКРЕМИМИ КАТЕГОРІЯМИ) .....</b> | <b>52</b> |

# Методологія дослідження

У вересні-жовтні 2025 року Київським міжнародним інститутом соціології (KMIC) проведено дослідження «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг» на замовлення Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні за фінансової підтримки Уряду Швеції. Під час опитування вивчалися думки і погляди дорослих жителів України (у віці 18 років і старше) з різних питань, пов'язаних із користуванням населенням України електронними державними послугами. Основні етапи телефонного опитування охоплювали розробку і програмування анкети, генерування мобільних телефонних номерів, проведення інтерв'ю з респондентами, контроль якості виконаної роботи, підготовку остаточного масиву даних, зважування масиву даних, підготовку таблиць одно- і двовимірних розподілів та аналітичного звіту.

Опитування здійснювалося методом телефонних інтерв'ю з використанням комп'ютера (computer-assisted telephone interviews, CATI). За даними опитування KMIC, проведеного методом особистих (face-to-face) інтерв'ю за випадковою вибіркою, у грудні 2024 року 99% дорослих жителів України мали особисті мобільні телефони. Для проведення опитування на початковому етапі повністю випадковим чином генерувалися мобільні телефонні номери для всіх основних мобільних операторів України. Частка згенерованих номерів, які припадали на кожного мобільного оператора, була приблизно пропорційною до частки всіх мобільних номерів, які припадають на кожного мобільного оператора (за даними опитувань KMIC). Далі інтерв'юери дзвонили на згенеровані номери і пропонували респондентам, які відповіли на дзвінок, узяти участь в опитуванні.

Опитування проводили лише з респондентами віком 18 років і старше і лише з тими, хто проживає на території, яка контролюється Україною (тобто з вибірки виключені жителі тимчасово окупованих територій). Також не опитували жителів України, які після 24 лютого 2022 року виїхали за кордон. Інтерв'ю проводили українською або російською мовою за вибором респондента.

Після проведення запланованої кількості результативних (повних) інтерв'ю отриманий у вибірці розподіл респондентів за макрорегіоном проживання (Захід, Центр, Південь, Схід; — деталізацію див. нижче), типом населеного пункту (міський чи сільський), статтю, віком порівнювали з офіційними джерелами статистики. Респондент/ка під час інтерв'ю повідомляв/ла своє місце проживання до 24 лютого 2022 року, а також нинішнє (на момент інтерв'ю) місце проживання. Для подальших процедур використано місце проживання до 24 лютого 2022 року.

Розподіл всього дорослого населення за макрорегіонами і типом населеного пункту визначено на основі даних Центральної виборчої комісії за результатами парламентських виборів 2019 року (за кількістю зареєстрованих виборців). Статтєво-вікова структура визначена за даними Державної служби статистики станом на 1 січня 2021 року.

Для приведення структури вибірки у відповідність до структури населення України в цілому було побудовано спеціальні статистичні ваги. Крім того, ваги враховують різну ймовірність потрапляння різних респондентів до вибірки (залежно від кількості різних мобільних номерів, які має той чи інший респондент).

Склад макрорегіонів:

- **Західний макрорегіон** — Волинська, Рівненська, Львівська, Івано-Франківська, Тернопільська, Закарпатська, Хмельницька, Чернівецька області;
- **Центральний макрорегіон** — Вінницька, Житомирська, Сумська, Чернігівська, Полтавська, Кіровоградська, Черкаська, Київська області, м. Київ;
- **Південний макрорегіон** — Дніпропетровська, Запорізька, Миколаївська, Херсонська, Одеська області;
- **Східний макрорегіон** — Донецька, Луганська і Харківська області.

Польовий етап дослідження тривав з 19 вересня до 5 жовтня 2025 року. Загалом у межах дослідження проведено 2015 інтерв'ю.

Формально для звичайних обставин статистична похибка вибірки (з імовірністю 0,95 і з дизайн-ефектом 1,3) не перевищує:

- 2,9% для показників, близьких до 50%;
- 2,5% для показників, близьких до 25 або 75%;
- 1,7% для показників, близьких до 10 або 90%;
- 1,3% для показників, близьких до 5 або 95%;
- 0,6% для показників, близьких до 1 або 99%.

## Коментарі до структури звіту

Дані з певного питання у межах пункту представлено у звіті (переважно) за такою схемою: спочатку наведено результати для України в цілому; далі викладено дані за окремими групами, які потребують особливої уваги та у розрізі окремих соціально-демографічних категорій.



Регіон і тип населеного пункту проживання визначаються на основі відповідей респондентів щодо того, де вони проживають зараз, тобто на момент проведення інтерв'ю.

Під час інтерпретації результатів у межах окремих категорій (окремі регіони, респонденти з різним рівнем доходу тощо) потрібно враховувати таке: оскільки на цю категорію припадає менше респондентів, ніж у вибірці загалом, відповідно, похибка для цієї категорії є вищою. Також потрібно враховувати «перетин» деяких соціально-демографічних категорій. Наприклад, серед молодших респондентів більше й тих, хто має вищу освіту.

До звіту додано окремий Додаток А, у якому детально представлено кількість респондентів, рівень похибки та соціально-демографічні характеристики учасників опитування.

# Основні результати опитування



## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ГРУП, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ОСОБЛИВОЇ УВАГИ, І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ

- ✓ Відносно найбільшою з-поміж усього переліку груп, які потребують особливої уваги залишається категорія людей старшого віку (19%, у 2024 році їх було у вибірці трохи більше — 21,5%), а також зберігається висока частка людей з інвалідністю (12%, стільки ж було у 2024 році) та ВПО (10%, у 2024 році було 11%). Інші категорії: самотні батьки / матері (6%, їх частка зросла з 4% у 2024 році), батьки дітей з інвалідністю (3,5%, у 2024 році було 3%), ветерани (2%, у 2024 році було 3,5%).
- ✓ Загалом зараз 43% респондентів належать до однієї або кількох груп, які потребують особливої уваги (у 2024 році — 45%, різниця в межах статистичної похибки).
- ✓ **Наразі 81% українців є регулярними користувачами інтернету**, які користуються ним 3 години і більше щодня (у 2024 році цей показник становив 78%, але різниця в межах похибки). Ще 11% користуються інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше (у 2024 році таких було 12%). **Не користуються інтернетом узагалі 7% респондентів** (у 2024 році — 10%).
- ✓ Серед груп, які потребують особливої уваги найбільше користуються інтернетом ВПО, ті, хто самі виховують дітей, ветерани і батьки дітей з інвалідністю (87–91% регулярних користувачів і лише 2–3% тих, які взагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом люди з інвалідністю (67%) та батьки дітей з інвалідністю (72%). **Найрідше користуються інтернетом, як і раніше, люди старшого віку: 53% роблять це щодня, тоді як 28% узагалі не користуються.** Порівняно з 2024 роком серед батьків дітей з інвалідністю частка щоденних користувачів зросла з 72% до 91%. Серед інших категорій статистично значущих змін з 2024 року не відбулося.
- ✓ Якщо серед наймолодших респондентів віком до 30 років щодня користуються інтернетом 96% і лише 1% стверджують, що не користуються, то серед 70+ річних ці показники становлять 47% і 33,5% відповідно.



## КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ **Рівень користування електронними державними послугами за останній рік зріс — із 55% до 59%.** Не користувалися жодними послугами 38% (зниження з 42% у 2024 році). Серед чоловіків показник становить 61,5%, серед жінок — 57%.
- ✓ Як і раніше, **найбільше респондентів (48%, зростання з 42% у 2024 році) повідомляють про користування послугами в Дії.** Інші послуги називали помітно рідше. У цілому, крім використання послуг в Дії, відносно часто називали платні послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів (15%, зростання з 13%), послуги пенсійного забезпечення (15%, зростання з 10%), послуги щодо особистого транспорту (13%, зниження з 15% — єдина послуга з переліку, якою користувалися дещо рідше, ніж у 2024 році), отримання субсидій (12%, зростання з 9%), послуги оподаткування (12%, зростання з 9%), отримання паспортів та інші послуги Державної міграційної служби (11%, різниця порівняно з 2024 роком — у межах статистичної похибки).
- ✓ Серед груп, які потребують особливої уваги, державними електронними послугами найчастіше користувалися ветерани (81%), батьки, які самі виховують дитину (76%), ВПО (72%). Рідше — батьки дітей з інвалідністю (60%) та люди з інвалідністю (54%). Найменше користувалися цими послугами особи старшого віку, серед яких відповідний показник становить 39% (проте у випадку людей старшого віку є зростання з 26% у 2024 році). Серед груп, які потребують особливої уваги, найбільше респондентів повідомляли про користування Дією.
- ✓ Серед соціально-демографічних категорій електронними послугами найчастіше користувалися молодші респонденти, респонденти з вищою освітою та респонденти з вищим рівнем достатку. Як і в попередні роки, особливо помітна різниця у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів 75% користувалися принаймні однією послугою, то серед респондентів віком 70+ — лише 37%. Респонденти з низьким рівнем матеріального забезпечення демонструють нижчі показники користування електронними послугами — лише 49%, тоді як серед осіб із середнім рівнем достатку цей показник становить 63%, а серед осіб із високим — 73%. Це свідчить не лише про економічну вразливість, але й про обмеженість доступу до цифрових сервісів у цієї категорії населення.
- ✓ Порівняно із 2024 роком рівень користування електронними послугами зріс серед мешканців Півдня (з 53,5% до 61%) і Сходу (з 46% до 59%), серед жінок (з 51% до 57%), серед осіб віком 60–69 років (з 35% до 52%) і віком 70+ років (з 22% до 37%), серед мешканців маленьких міст (з 48% до 62%). Крім цього, зросла кількість користувачів серед респондентів із професійно-технічною або середньою спеціальною освітою (з 44% до 54%) і серед респондентів із низьким достатком (з 41% до 49%).

-  Респондентам, які користувалися Дією, ставили додаткове запитання: якими саме електронними державними послугами вони користувалися у Дії. Принаймні однією з наданого переліку з 10 послуг користувалися 46% таких респондентів (у 2024 році — 40,5%, але раніше список послуг дещо відрізнявся). Відносно найчастіше називали отримання довідки ОК-5 або ОК-7 (31%, у 2024 році — 27%). Інші послуги згадували значно рідше. Зокрема, наступні за популярністю — пенсійне посвідчення (8%, майже стільки ж у 2024 році) та призначення чи перерахунок пенсії (7%, у 2024 році — 4%).
-  **Абсолютна більшість респондентів (85%, у 2024 році — 84%, різниця в межах похибки), які користувалися електронними державними послугами, вважають цей досвід радше або дуже позитивним** (серед чоловіків позитивним досвід вважають 86%, серед жінок — 85%). З них 59% повідомляють про «радше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі аспекти треба покращити. Про радше або дуже негативний досвід повідомляють 9% користувачів (у 2024 році таких користувачів було 10%, різниця в межах похибки).
-  Якщо оцінювати способи отримання послуг, то 50% найзручнішим і найефективнішим вважають онлайн, а 12% — відвідування ЦНАП (у 2024 році відповідні показники становили 52% і 11%). Ще 32% вважають зручними та ефективними обидва способи (у 2024 році — 31%).
-  Основна причина некористування державними е-послугами, яку назвали респонденти: не було такої потреби. Цю причину повідомляють 77% таких респондентів (зростання з 67% у 2024 році). Інші причини називали значно рідше, їх називали менше людей порівняно з попереднім роком. Наступні в переліку — брак навичок (22%, зниження з 44% у 2024 році), недовіра до електронних сервісів (15,5%, зниження з 26%), відсутність пристрою з виходом в інтернет (15%, зниження з 18,5%), незнання про доступність такої послуги (11%, зниження з 25%). При цьому майже половина (48%) респондентів, які повідомили про брак навичок, зазначили, що взагалі не хочуть їх розвивати. 28% повідомляють, що хотіли би опанувати такі навички з допомогою від дітей / онуків, 10% — за допомогою коротких відео з інструкціями, а 9% — за допомогою безкоштовних курсів.
-  Респонденти демонструють розмаїття поглядів щодо важливості тих чи інших аспектів надання державних електронних послуг. Найбільше респондентів до найголовніших трьох аспектів зараховували короткі, чіткі пояснення (27%, зростання з 21% у 2024 році), наявність номера телефону, за яким можна звернутися (21%, у 2024 році було 22%, різниця в межах похибки), зрозумілий дизайн, шрифт (20,5%, зростання з 17% у 2024 році).
-  71% респондентів (у 2024 році — 74%) змогли назвати принаймні одну ситуацію, в якій були б зацікавлені в наявності ефективного електронного сервісу. Разом з тим респонденти мають різні уявлення про те, в яких саме життєвих ситуаціях воліли би скористатися ефективними електронними сервісами. Відносно найбільше респондентів згадали про отримання паспорта для виїзду за кордон (23%), отримання паспорта України (17%), зміну місця реєстрації (17%), купівлю автомобіля (16%), ведення малого бізнесу (11%).



## МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИМИ ДЕРЖАВНИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ Більшість респондентів (**60%**) **бачили матеріали, які інформують про державні електронні послуги** (у 2024 році цей показник становив 61%). Водночас **матеріали про цифрову грамотність помічали 48%** респондентів (у 2024 році — 51%). Найчастіше вони згадували рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ.
- ✓ **Матеріали** про електронні державні послуги або цифрову грамотність **заохотили до відповідних дій 53%** тих, хто ці матеріали бачив (у 2024 році — 50%): зміст матеріалів заохотив користуватися державними електронними послугами 36% таких респондентів, **підвищити цифрову грамотність — 39%**.
- ✓ Більший мотиваційний ефект матеріали справляють на молодших, освіченіших і заможніших людей. Так, за віком частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 62% серед 18–29-річних і 64% серед 30–39-річних до 28% серед респондентів віком 70+. За освітою: серед респондентів із вищою освітою матеріали заохотили 59%, а серед респондентів з професійно-технічною чи середньою спеціальною освітою — 46%, серед осіб із нижчим рівнем освіти — 51%. Серед респондентів з високим достатком 68% зазначили, що матеріали справили мотиваційний ефект, серед респондентів із середнім достатком — 57%, а серед респондентів із низьким достатком — 39%.
- ✓ Серед тих, кого матеріали не заохотили до дій, переважна більшість повідомляє про відсутність нагальної потреби займатися цим (76%, у 2024 році цю причину назвали 70%). На другому місці така причина, як брак часу (18,5%). Інші причини згадували рідше.

## **РОЗДІЛ І.**

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ:  
НАЛЕЖНІСТЬ ДО ГРУП,  
ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ОСОБЛИВОЇ  
УВАГИ І КОРИСТУВАННЯ  
ІНТЕРНЕТОМ**



## 1.1. Належність до груп, які потребують особливої уваги

Відносно найбільшою в переліку груп, які потребуються особливої уваги, залишається категорія людей старшого віку (19%, у 2024 році їх у вибірці було трохи більше — 21,5%). Також зберігаються високі частки людей з інвалідністю (12%, у 2024 році було стільки ж) та ВПО (10%, у 2024 році було 11%). Інші групи: самотні батьки / матері (6%, їх частка зросла з 4% у 2024 році), батьки дітей з інвалідністю (3,5%, у 2024 році було 3%), ветерани (2%, у 2024 році було 3,5%).

Загалом порівняно з 2024 роком частка людей, які належать до однієї з груп, не змінилася: 43% зараз і 45% у 2024 році (різниця в межах статистичної похибки).

Варто зазначити, що 8% із тих 43% респондентів, які належать до однієї із груп, належать водночас до двох та більше груп (у 2024 році таких було 10%).

**Таблиця 1.1.1. Чи належите ви принаймні до однієї з нижченаведених груп?**  
(респонденти могли обрати кілька відповідей)

| % у стовпчику                                             | Вер. 21     | Вер. 22     | Жов. 23     | Жов. 24     | Жов. 25     |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Належать до принаймні 1 групи:</b>                     | <b>33,9</b> | <b>45,5</b> | <b>52,3</b> | <b>44,9</b> | <b>42,6</b> |
| Людина старшого віку (старша за 65 років)                 | 19,5        | 20,3        | 20,5        | 21,5        | 19,0        |
| Людина з інвалідністю                                     | 7,7         | 10,4        | 15,1        | 12,1        | 12,2        |
| Внутрішньо переміщена особа (ВПО)                         | 2,0         | 14,0        | 14,3        | 10,6        | 9,7         |
| Матір / батько, родич, які самі виховують дитину          | 3,5         | 7,2         | 7,1         | 4,0         | 6,2         |
| Батько / матір, родич, який виховує дитину з інвалідністю | 3,1         | 2,5         | 4,8         | 3,5         | 2,6         |
| Ветеран(ка) АТО / ООС                                     | 2,5         | 1,7         | 3,2         | 3,5         | 2,3         |
| <b>Не належу до жодної з наведених груп</b>               | <b>65,8</b> | <b>51,7</b> | <b>44,9</b> | <b>53,2</b> | <b>55,9</b> |
| Важко відповісти                                          | 0,2         | 2,7         | 2,9         | 1,9         | 1,5         |

У Таблиці 1.1.2 дані наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. Як і в попередні роки, важливим є перетин рівня достатку і належності до груп, які потребують особливої уваги, оскільки це взаємно посилює негативний вплив. Так, серед осіб із низьким достатком 58% належать до однієї з груп, які потребують особливої уваги, насамперед до категорії людей старшого віку.

**Таблиця 1.1.2. Чи належите ви принаймні до однієї з нижченаведених груп?**

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

| % у рядку                                         | Належать до принаймні 1 групи | Люди старшого віку | Люди з інвалідністю | ВПО  | Самі виховують дитину | Батьки дитини з інвалідністю | Ветерани | Жодна | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------|------|-----------------------|------------------------------|----------|-------|---------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                               |                    |                     |      |                       |                              |          |       |               |
| Західний                                          | 42,6                          | 17,6               | 11,7                | 7,9  | 9,3                   | 3,2                          | 1,9      | 54,7  | 2,6           |
| Центральний                                       | 42,2                          | 19,2               | 13,7                | 10,4 | 4,8                   | 2,5                          | 2,6      | 56,4  | 1,4           |
| Південний                                         | 42,8                          | 19,6               | 11,5                | 11,1 | 4,5                   | 1,9                          | 2,7      | 56,4  | 0,8           |
| Східний                                           | 43,5                          | 21,0               | 9,7                 | 8,4  | 6,1                   | 2,4                          | 1,1      | 55,8  | 0,7           |
| <b>Стать</b>                                      |                               |                    |                     |      |                       |                              |          |       |               |
| Чоловік                                           | 39,6                          | 13,6               | 13,6                | 9,0  | 5,0                   | 5,5                          | 2,5      | 59,2  | 1,2           |
| Жінка                                             | 45,1                          | 23,5               | 11,1                | 10,2 | 7,2                   | 0,2                          | 2,1      | 53,1  | 1,8           |
| <b>Вік</b>                                        |                               |                    |                     |      |                       |                              |          |       |               |
| 18–29 років                                       | 21,8                          | 0,0                | 4,0                 | 13,5 | 5,5                   | 2,3                          | 1,1      | 77,1  | 1,1           |
| 30–39 років                                       | 31,6                          | 0,0                | 9,3                 | 8,8  | 10,3                  | 3,8                          | 2,5      | 67,4  | 1,0           |
| 40–49 років                                       | 28,8                          | 0,0                | 9,6                 | 12,2 | 6,5                   | 4,0                          | 4,4      | 69,7  | 1,4           |
| 50–59 років                                       | 28,1                          | 0,0                | 17,8                | 5,6  | 2,7                   | 3,1                          | 2,5      | 68,8  | 3,1           |
| 60–69 років                                       | 62,7                          | 34,8               | 18,1                | 9,4  | 6,6                   | 0,9                          | 1,8      | 34,8  | 2,4           |
| 70+ років                                         | 96,3                          | 100,0              | 16,4                | 8,2  | 3,9                   | 0,3                          | 1,0      | 3,7   | 0,0           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                               |                    |                     |      |                       |                              |          |       |               |
| Село                                              | 45,3                          | 22,1               | 15,6                | 4,1  | 8,1                   | 3,1                          | 2,2      | 53,8  | 0,9           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 42,3                          | 18,2               | 12,6                | 12,9 | 4,1                   | 2,0                          | 2,1      | 57,3  | 0,4           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 39,2                          | 16,4               | 11,4                | 9,5  | 5,3                   | 2,4                          | 4,2      | 56,1  | 4,8           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 41,7                          | 17,8               | 10,1                | 12,9 | 5,5                   | 2,3                          | 1,9      | 57,0  | 1,3           |
| <b>Освіта</b>                                     |                               |                    |                     |      |                       |                              |          |       |               |
| Повна середня або нижча                           | 45,4                          | 19,6               | 13,1                | 9,1  | 4,3                   | 3,5                          | 1,3      | 54,3  | 0,3           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 45,6                          | 21,2               | 15,3                | 8,1  | 6,4                   | 3,4                          | 2,0      | 53,2  | 1,2           |
| Вища                                              | 39,1                          | 16,8               | 9,4                 | 11,0 | 6,7                   | 1,6                          | 2,9      | 59,0  | 1,9           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                               |                    |                     |      |                       |                              |          |       |               |
| Низький                                           | 57,7                          | 31,6               | 18,1                | 12,2 | 6,8                   | 2,0                          | 2,5      | 41,1  | 1,2           |
| Середній                                          | 34,9                          | 14,2               | 9,8                 | 8,4  | 5,5                   | 2,0                          | 1,5      | 64,0  | 1,1           |
| Високий                                           | 30,5                          | 5,8                | 5,9                 | 7,6  | 6,9                   | 4,7                          | 3,5      | 67,1  | 2,4           |

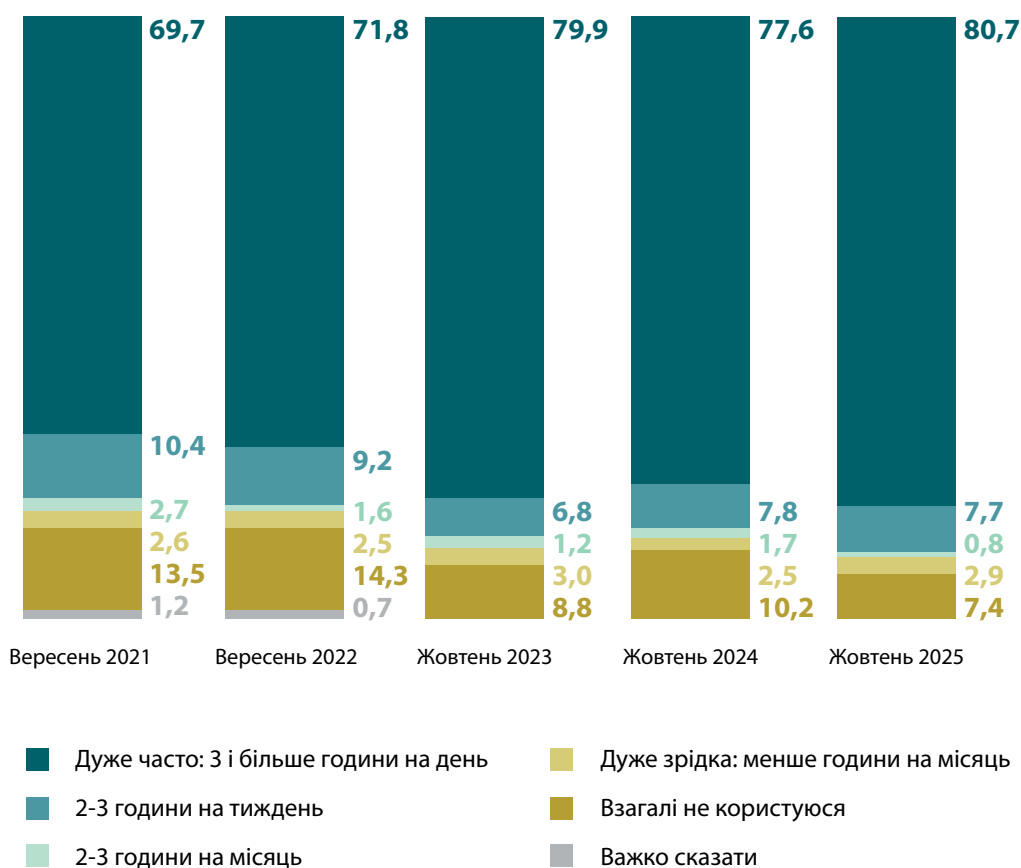
## 1.2. Користування інтернетом

Абсолютна більшість українців (81%) продовжують користуватися інтернетом щодня (зростання з 78% у 2024 році). Ще 11% користуються інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше (у 2024 році таких було 12%).

**Абсолютна більшість українців (81%) продовжують користуватися інтернетом щодня**

Не користуються інтернетом узагалі 7% респондентів (зниження з 10% у 2024 році).

**Діаграма 1.2.1.**  
**Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?**



Серед груп, які потребують особливої уваги, найбільше користуються інтернетом такі респонденти: ВПО; ті, хто самі виховують дітей; ветерани і батьки дітей з інвалідністю (87–91% регулярних користувачів і лише 2–3% тих, які взагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом люди з інвалідністю (67%) та батьки дітей з інвалідністю (72%). Порівняно з 2024 роком, частка щоденних користувачів залишилася на подібному рівні, без статистично значущих змін. Виняток становлять лише батьки дітей з інвалідністю. У 2024 році 72% з них повідомляли про щоденне користування інтернетом, зараз цей показник сягає 91%.

Як і раніше, найрідше інтернетом користуються люди старшого віку: щодня це роблять 53%, а 28% не користуються взагалі. У 2024 році щоденно користувалися інтернетом 48% людей старшого віку, проте різниця між нинішнім і тодішнім показниками — в межах статистичної похибки.

### Діаграма 1.2.2. Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?

(% серед респондентів відповідної групи)



У Таблиці 1.2.1 дані наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення, а також у порівнянні з 2024 роком.

Найістотніший зв'язок, як і в попередні роки, простежується у випадку віку: якщо серед наймолодших респондентів віком до 30 років щодня користуються інтернетом 96% і лише 1% стверджують, що не користуються, то серед респондентів віком 70+ ці показники становлять, відповідно, 47% і 33,5%. Вік також перетинається з рівнем достатку (респонденти старшого віку оцінюють свій достаток значно гірше), а серед осіб із низьким достатком регулярними користувачами інтернету є лише 69%. Наприклад, серед осіб віком 60+ років із низьким достатком регулярними користувачами є лише 55%. Вочевидь, такий перетин чинників (старший вік × низький достаток) посилює вразливість групи і потребує окремої уваги.

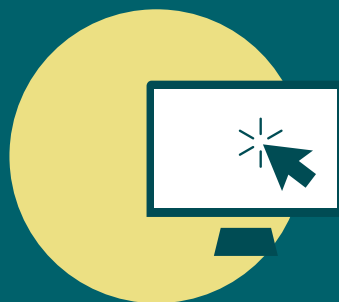
Порівняно з 2024 роком, частка щоденних користувачів у більшості випадків залишилася на тому самому рівні. Водночас, показник усе ж трохи зріс на Заході (з 74,5% до 83%), серед жінок (з 76% до 81%), серед осіб віком 60–69 років (з 63,5% до 75%), у селах (з 67% до 74,5%), серед осіб із повною середньою освітою або нижчим рівнем освіти (з 60% до 71,5%), серед осіб із середнім достатком (з 81,5% до 85%) і з високим достатком (з 90% до 94%). Варто акцентувати увагу на наступному: серед осіб із низьким достатком показник не змінився, тобто за останній рік зріс розрив.

**Таблиця 1.2.1. Як часто ви користуєтесь мережею інтернет?**  
(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

| 100% у рядку                                      | 2024 рік               |                    |                 |               | 2025 рік                  |                    |                 |               |
|---------------------------------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|---------------|---------------------------|--------------------|-----------------|---------------|
|                                                   | Щодня не менше 3 годин | 2–3 години і рідше | Не користуються | Важко сказати | Щодня не менш як 3 години | 2–3 години і рідше | Не користуються | Важко сказати |
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                        |                    |                 |               |                           |                    |                 |               |
| Західний                                          | 74,5                   | 15,1               | 10,2            | 0,3           | 83,3                      | 8,8                | 7,7             | 0,2           |
| Центральний                                       | 80,2                   | 10,3               | 9,4             | 0,2           | 79,3                      | 11,8               | 8,3             | 0,6           |
| Південний                                         | 78,9                   | 10,6               | 10,4            | 0,0           | 81,8                      | 10,8               | 6,6             | 0,8           |
| Східний                                           | 73,6                   | 13,8               | 12,6            | 0,0           | 76,3                      | 18,7               | 5,0             | 0,0           |
| <b>Стать</b>                                      |                        |                    |                 |               |                           |                    |                 |               |
| Чоловік                                           | 79,0                   | 11,7               | 9,2             | 0,2           | 80,6                      | 12,3               | 6,7             | 0,4           |
| Жінка                                             | 76,4                   | 12,5               | 11,0            | 0,1           | 80,8                      | 10,7               | 8,0             | 0,5           |
| <b>Вік</b>                                        |                        |                    |                 |               |                           |                    |                 |               |
| 18–29 років                                       | 94,3                   | 3,5                | 2,2             | 0,0           | 95,7                      | 3,0                | 1,1             | 0,2           |
| 30–39 років                                       | 89,7                   | 7,1                | 3,2             | 0,0           | 89,0                      | 9,4                | 1,4             | 0,2           |
| 40–49 років                                       | 88,2                   | 9,7                | 1,8             | 0,3           | 87,8                      | 10,3               | 1,4             | 0,6           |
| 50–59 років                                       | 77,0                   | 14,4               | 8,4             | 0,2           | 81,5                      | 12,3               | 6,0             | 0,1           |
| 60–69 років                                       | 63,5                   | 21,2               | 15,0            | 0,2           | 74,8                      | 16,3               | 7,3             | 1,6           |
| 70+ років                                         | 42,3                   | 19,8               | 37,9            | 0,0           | 47,3                      | 18,9               | 33,5            | 0,3           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                        |                    |                 |               |                           |                    |                 |               |
| Село                                              | 67,3                   | 16,9               | 15,7            | 0,1           | 74,5                      | 14,1               | 11,3            | 0,1           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 78,4                   | 12,3               | 9,2             | 0,0           | 78,4                      | 9,7                | 11,4            | 0,5           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 82,1                   | 7,1                | 10,5            | 0,3           | 82,6                      | 10,9               | 5,7             | 0,8           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 83,9                   | 9,9                | 6,1             | 0,1           | 85,0                      | 9,9                | 4,4             | 0,7           |
| <b>Освіта</b>                                     |                        |                    |                 |               |                           |                    |                 |               |
| Повна середня або нижча                           | 60,3                   | 21,9               | 17,8            | 0,0           | 71,5                      | 13,8               | 14,4            | 0,3           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 71,1                   | 14,4               | 14,2            | 0,4           | 75,3                      | 14,8               | 9,3             | 0,6           |
| Вища                                              | 89,9                   | 6,3                | 3,8             | 0,0           | 88,6                      | 7,8                | 3,5             | 0,1           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                        |                    |                 |               |                           |                    |                 |               |
| Низький                                           | 68,7                   | 15,0               | 16,1            | 0,1           | 68,9                      | 17,5               | 12,8            | 0,8           |
| Середній                                          | 81,5                   | 11,2               | 7,4             | 0,0           | 85,3                      | 9,1                | 5,6             | 0,0           |
| Високий                                           | 90,2                   | 6,7                | 2,7             | 0,4           | 94,1                      | 4,2                | 1,7             | 0,0           |

## РОЗДІЛ II.

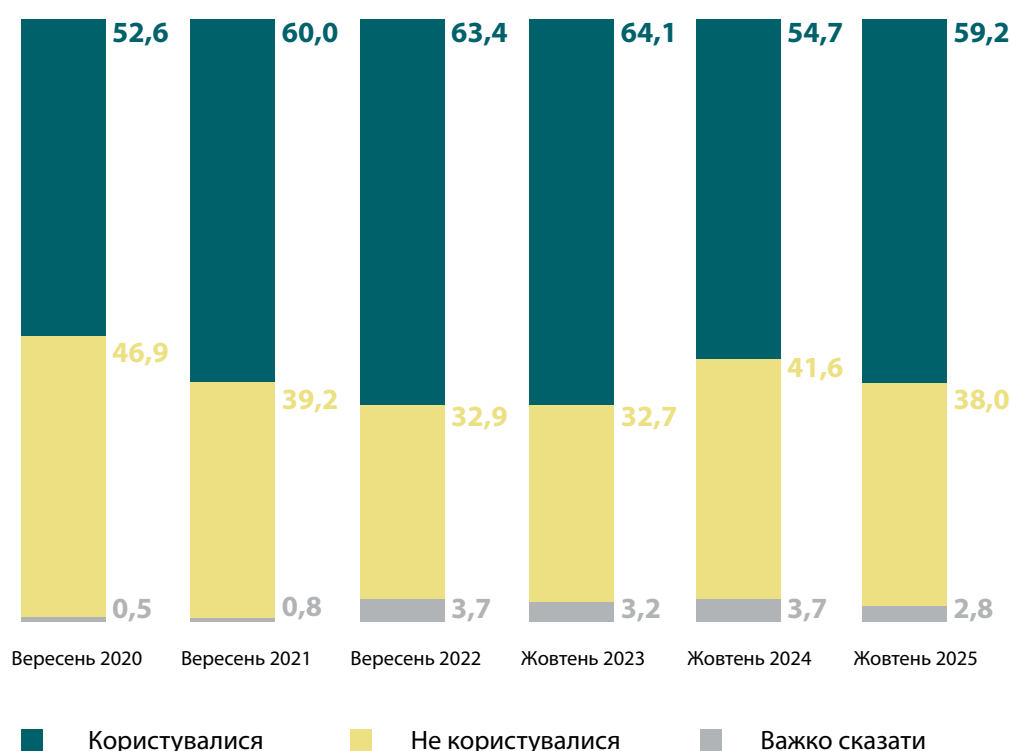
### КОРИСТУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИМИ ДЕРЖАВНИМИ ПОСЛУГАМИ



## 2.1. Користування електронними державними послугами за останній рік

Рівень користування електронними державними послугами за останній рік зріс — з 55% до 59%. Не користувалися жодними послугами 38% (зниження з 42% у 2024 році).

**Діаграма 2.1.1.**  
Чи доводилося  
вам протягом  
останнього року  
отримувати  
електронні  
державні  
послуги  
у будь-якій  
із зазначених  
сфер?



У Таблиці 2.1.1 деталізовано, якими саме електронними державними послугами користувалися респонденти протягом останнього року. **Найчастіше респонденти повідомляли про користування Дією — 48% (зростання з 42% у 2024 році).**

Наступні за популярністю такі послуги, як платні послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів (15%, зростання з 13%), питання пенсійного забезпечення (15%, зростання з 10%), питання особистого транспорту (13%, зниження з 15%; це єдина послуга з переліку, якою користувалися дещо рідше, ніж у 2024 році), отримання субсидій (12%, зростання з 9%), питання оподаткування (12%, зростання з 9%), отримання паспортів та інші контакти з ДМС (11%, без змін порівняно з 2024 роком, різниця в межах статистичної похибки).

Також зазначимо, що порівняно з 2024 роком дещо зросла кількість тих, хто повідомив про отримання свідоцтва про народження і супутніх документів (з 6% до 8%). Щодо інших послуг, то порівняно з 2024 роком показники залишаються майже незмінними (різниця в межах похибки).

**Таблиця 2.1.1. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?**  
(респонденти могли обрати кілька відповідей)

| % у стовпчику                                                                                   | Вер. 20     | Вер. 21     | Вер. 22     | Жов. 23     | Жов. 24     | Жов. 25     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Отримали хоча б 1 послугу:</b>                                                               | <b>52,6</b> | <b>60,0</b> | <b>63,4</b> | <b>64,1</b> | <b>54,7</b> | <b>59,2</b> |
| Користування застосунком чи порталом Дія                                                        | 12,7        | 30,3        | 51,6        | 51          | 41,9        | 48,1        |
| Платні послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів          | 10          | 10,2        | 6,7         | 13          | 12,7        | 15,2        |
| Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного Фонду)                    | 10,8        | 11,5        | 7,3         | 16          | 10,2        | 14,8        |
| Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)  | 11,9        | 15          | 9,5         | 18,5        | 15,4        | 12,7        |
| Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат                                                  | 12,5        | 12,7        | 15,9        | 17,8        | 9,3         | 12,4        |
| Питання оподаткування (кабінет платника податків)                                               | 8,8         | 10,5        | 7,3         | 12,1        | 8,9         | 11,8        |
| Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою                            | 15,4        | 13,8        | 7,9         | 13,7        | 9,6         | 11,0        |
| Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): реєстрація, єдиний податок, звітність     | 9,1         | 11,2        | 6,7         | 10,6        | 7,7         | 8,8         |
| Свідоцтво про народження, супутні документи                                                     | 5,8         | 5,6         | 6,7         | 9,2         | 6,1         | 7,8         |
| Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ): реєстрація податки чи інші питання | 7,7         | 9,4         | 3,9         | 6,1         | 4,3         | 4,6         |
| Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)                                              | 5,5         | 4,6         | 3,5         | 7,6         | 4,4         | 4,4         |
| Послуги для ветеранів і членів їхніх сімей                                                      | —           | —           | —           | —           | 2,4         | —           |
| Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)                                            | 3,1         | 2,8         | —           | —           | —           | —           |
| Питання будівництва (наприклад, дозволи)                                                        | 1,8         | 2           | —           | —           | —           | —           |
| Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)                              | 1,3         | 1,9         | —           | —           | —           | —           |
| Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші                             | 3,9         | 3,6         | 1,3         | 1,2         | 1           | 0,2         |
| Не доводилося отримувати електронні державні послуги                                            | 46,9        | 39,2        | 32,9        | 32,7        | 41,6        | 38,0        |
| Важко сказати                                                                                   | 0,5         | 0,9         | 3,7         | 3,3         | 3,7         | 2,8         |

Серед груп, які потребують особливої уваги, державними електронними послугами найбільше користувалися ветерани (81%), батьки, які самі виховують дитину (76%), ВПО (72%). Наступні в переліку — батьки дітей з інвалідністю (60%) та люди з інвалідністю (54%). Найменше такими послугами користувалися особи старшого віку: тут відповідний показник становить 39%.

При цьому серед усіх груп найчастіше користувачі зверталися до Дії.

**Порівняно з 2024 роком користуватися послугами статистично значущо частіше почали люди старшого віку: відповідний показник зріс з 26% до 39%.** Щодо інших груп різниця порівняно з попереднім роком статистично незначуща (зокрема, якщо йдеться про батьків дітей з інвалідністю, то через невелику кількість таких респондентів похибка доволі висока, тому й різниця між поточними й попередніми показниками — в межах похибки).

**Таблиця 2.1.2. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?**  
(% серед респондентів відповідної групи)

| % у стовпчику                                                                                  | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани | Батьки дитини з інвалідністю | Люди старшого віку |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|----------|------------------------------|--------------------|
| Отримали хоча б 1 послугу (2024 рік)                                                           | 48,6                | 66,0                  | 68,0 | 79,1     | 76,2                         | 26,1               |
| Отримали хоча б 1 послугу (2025 рік):                                                          | 53,8                | 76,3                  | 71,6 | 80,8     | 60,1                         | 39,4               |
| Користування застосунком чи порталом Дія                                                       | 32,4                | 65,3                  | 61,2 | 52,0     | 45,0                         | 23,2               |
| Платні послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів         | 14,5                | 37,4                  | 23,5 | 33,4     | 28,6                         | 3,8                |
| Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного Фонду)                   | 25,0                | 18,2                  | 17,4 | 30,2     | 18,6                         | 14,6               |
| Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо) | 9,4                 | 25,6                  | 13,0 | 30,6     | 15,5                         | 3,0                |
| Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат                                                 | 21,5                | 14,0                  | 18,7 | 29,3     | 12,3                         | 13,7               |
| Питання оподаткування (кабінет платника податків)                                              | 8,9                 | 28,0                  | 9,1  | 25,7     | 5,5                          | 3,1                |
| Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою                           | 6,4                 | 37,8                  | 10,2 | 12,6     | 12,6                         | 4,9                |

| % у стовпчику                                                                                    | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани | Батьки дитини з інвалідністю | Люди старшого віку |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|----------|------------------------------|--------------------|
| Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): реєстрація, єдиний податок, звітність      | 11,5                | 24,3                  | 8,7  | 5,5      | 13,9                         | 2,0                |
| Свідоцтво про народження, супутні документи                                                      | 9,0                 | 18,1                  | 5,8  | 17,1     | 14,3                         | 2,4                |
| Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ): реєстрація податки чи інші питання | 3,5                 | 5,2                   | 1,8  | 15,4     | 8,9                          | 1,0                |
| Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)                                               | 2,0                 | 18,2                  | 3,4  | 7,4      | 3,8                          | 0,2                |
| Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші                              | 0,0                 | 0,0                   | 0,4  | 0,0      | 0,0                          | 0,2                |
| Не доводилося отримувати електронні державні послуги                                             | 40,8                | 19,6                  | 26,1 | 19,2     | 38,1                         | 55,9               |
| Важко сказати                                                                                    | 5,4                 | 4,1                   | 2,3  | 0,0      | 1,9                          | 4,7                |

У Таблиці 2.1.3 дані щодо користування чи некористування державними електронними послугами наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. У Таблиці 2.1.4 наведено деталізовану інформацію щодо користування окремими послугами у розрізі соціально-демографічних категорій.

Загалом **більше такими послугами користувалися молодші респонденти, респонденти з вищою освітою та респонденти з вищим рівнем достатку**. Як і в попередні роки, особливо помітна різниця у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів принаймні однією послугою користувалися 75% , то серед респондентів віком 70+ — 37%. Слід звернути увагу на респондентів з низьким достатком, серед яких, крім вразливого матеріального становища, спостерігається й нижчий рівень користування (49% проти 63% серед осіб із середнім рівнем достатку та 73% серед осіб із високим достатком).

Порівняно із 2024 роком рівень користування зріс серед окремих категорій (і для жодної не спостерігалось статистично значущого зниження). Так, у розрізі регіонів побільшало користувачів на Півдні (зростання з 53,5% до 61%) і на Сході (з 46% до 59%). Також побільшало користувачів серед жінок (зростання з 51% до 57%), серед осіб віком 60–69 років (з 35% до 52%) і віком 70+ років (з 22% до 37%), серед мешканців маленьких міст (з 48% до 62%). Крім того, зросла кількість користувачів стало серед респондентів із професійно-технічною або середньою спеціальною освітою (з 44% до 54%) і серед респондентів із низьким достатком (з 41% до 49%).

**Таблиця 2.1.3. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?**  
(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

| 100% у рядку                                      | 2024 рік                  |               |               | 2025 рік                  |               |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------------------|---------------|---------------|
|                                                   | Отримали хоча б 1 послугу | Не отримували | Важко сказати | Отримали хоча б 1 послугу | Не отримували | Важко сказати |
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                           |               |               |                           |               |               |
| Західний                                          | 56,1                      | 42,1          | 1,8           | 59,8                      | 35,4          | 4,8           |
| Центральний                                       | 56,5                      | 39,5          | 4,0           | 57,8                      | 39,8          | 2,4           |
| Південний                                         | 53,5                      | 42,2          | 4,3           | 61,2                      | 37,2          | 1,6           |
| Східний                                           | 46,4                      | 46,3          | 7,3           | 58,6                      | 40,0          | 1,3           |
| <b>Стать</b>                                      |                           |               |               |                           |               |               |
| Чоловік                                           | 58,9                      | 38,3          | 2,8           | 61,5                      | 35,6          | 2,9           |
| Жінка                                             | 51,2                      | 44,3          | 4,5           | 57,3                      | 40,0          | 2,7           |
| <b>Вік</b>                                        |                           |               |               |                           |               |               |
| 18–29 років                                       | 72,9                      | 22,0          | 5,1           | 75,2                      | 23,7          | 1,2           |
| 30–39 років                                       | 69,1                      | 28,6          | 2,3           | 64,4                      | 32,9          | 2,7           |
| 40–49 років                                       | 66,4                      | 31,3          | 2,3           | 66,7                      | 31,4          | 1,9           |
| 50–59 років                                       | 51,8                      | 45,2          | 3,0           | 54,9                      | 42,4          | 2,8           |
| 60–69 років                                       | 35,1                      | 60,4          | 4,6           | 51,8                      | 43,2          | 5,1           |
| 70+ років                                         | 21,9                      | 71,8          | 6,3           | 36,6                      | 60,0          | 3,4           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                           |               |               |                           |               |               |
| Село                                              | 48,7                      | 49,1          | 2,2           | 55,6                      | 41,6          | 2,8           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 48,3                      | 46,0          | 5,8           | 61,9                      | 34,9          | 3,2           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 52,3                      | 45,3          | 2,4           | 54,7                      | 41,4          | 3,8           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 61,5                      | 33,7          | 4,8           | 62,4                      | 35,2          | 2,4           |
| <b>Освіта</b>                                     |                           |               |               |                           |               |               |
| Повна середня або нижча                           | 43,6                      | 53,8          | 2,6           | 47,6                      | 51,3          | 1,1           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 44,1                      | 51,6          | 4,2           | 54,1                      | 42,2          | 3,7           |
| Вища                                              | 67,9                      | 28,4          | 3,6           | 68,0                      | 29,8          | 2,3           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                           |               |               |                           |               |               |
| Низький                                           | 40,9                      | 53,3          | 5,8           | 48,9                      | 47,3          | 3,8           |
| Середній                                          | 61,2                      | 35,9          | 2,8           | 62,6                      | 34,8          | 2,5           |
| Високий                                           | 72,0                      | 26,9          | 1,2           | 73,3                      | 25,9          | 0,8           |

**Таблиця 2.1.4. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)**

| % у рядку                                         | Отримали хоча б 1 послугу: | Дія  | Державні реєстри | Пенсійне забезпечення | Особистий транспорт | Субсидії | Оподаткування | Паспорти / ДМС | Приватне підприємництво | Свідоцтво про народження | Ведення справ фірми | Вступ до ВНЗ | Інші | Не отримували | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|----------------------------|------|------------------|-----------------------|---------------------|----------|---------------|----------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|--------------|------|---------------|---------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                            |      |                  |                       |                     |          |               |                |                         |                          |                     |              |      |               |               |
| Західний                                          | <b>59,8</b>                | 49,7 | 17,1             | 11,7                  | 14,0                | 9,4      | 13,5          | 12,4           | 9,8                     | 7,4                      | 5,5                 | 5,6          | 0,3  | 35,4          | 4,8           |
| Центральний                                       | <b>57,8</b>                | 44,7 | 14,3             | 14,1                  | 11,8                | 14,2     | 11,5          | 9,1            | 7,6                     | 8,8                      | 3,7                 | 3,5          | 0,1  | 39,8          | 2,4           |
| Південний                                         | <b>61,2</b>                | 50,6 | 14,4             | 19,4                  | 11,7                | 12,5     | 10,4          | 12,5           | 8,1                     | 7,8                      | 3,7                 | 3,9          | 0,2  | 37,2          | 1,6           |
| Східний                                           | <b>58,6</b>                | 51,0 | 14,7             | 15,9                  | 14,6                | 14,4     | 10,8          | 11,1           | 11,8                    | 5,5                      | 7,2                 | 6,0          | 0,0  | 40,0          | 1,3           |
| <b>Стать</b>                                      |                            |      |                  |                       |                     |          |               |                |                         |                          |                     |              |      |               |               |
| Чоловік                                           | <b>61,5</b>                | 50,1 | 17,9             | 14,3                  | 18,9                | 12,1     | 14,1          | 12,8           | 12,3                    | 9,4                      | 7,7                 | 6,5          | 0,3  | 35,6          | 2,9           |
| Жінка                                             | <b>57,3</b>                | 46,5 | 12,9             | 15,2                  | 7,6                 | 12,7     | 9,8           | 9,5            | 5,8                     | 6,5                      | 2,0                 | 2,7          | 0,0  | 40,0          | 2,7           |
| <b>Вік</b>                                        |                            |      |                  |                       |                     |          |               |                |                         |                          |                     |              |      |               |               |
| 18–29 років                                       | <b>75,2</b>                | 70,9 | 20,4             | 9,0                   | 18,8                | 16,2     | 16,1          | 12,6           | 8,1                     | 14,8                     | 5,1                 | 11,8         | 0,3  | 23,7          | 1,2           |
| 30–39 років                                       | <b>64,4</b>                | 54,4 | 22,5             | 10,6                  | 18,6                | 9,0      | 15,9          | 11,6           | 13,5                    | 9,4                      | 4,5                 | 6,5          | 0,0  | 32,9          | 2,7           |
| 40–49 років                                       | <b>66,7</b>                | 59,4 | 18,2             | 17,8                  | 15,1                | 16,1     | 16,5          | 19,4           | 13,7                    | 9,5                      | 9,2                 | 4,7          | 0,0  | 31,4          | 1,9           |
| 50–59 років                                       | <b>54,9</b>                | 39,5 | 12,7             | 14,1                  | 10,5                | 9,9      | 9,3           | 8,7            | 6,5                     | 5,2                      | 3,1                 | 1,4          | 0,3  | 42,4          | 2,8           |
| 60–69 років                                       | <b>51,8</b>                | 35,7 | 9,7              | 24,5                  | 7,1                 | 11,7     | 6,7           | 7,6            | 5,0                     | 3,9                      | 3,3                 | 0,9          | 0,5  | 43,2          | 5,1           |
| 70+ років                                         | <b>36,6</b>                | 21,8 | 3,0              | 14,2                  | 2,2                 | 12,8     | 2,8           | 4,4            | 2,7                     | 2,6                      | 1,4                 | 0,0          | 0,0  | 60,0          | 3,4           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                            |      |                  |                       |                     |          |               |                |                         |                          |                     |              |      |               |               |
| Село                                              | <b>55,6</b>                | 43,4 | 16,2             | 14,2                  | 13,0                | 12,3     | 16,3          | 10,0           | 9,9                     | 8,5                      | 5,9                 | 4,6          | 0,0  | 41,6          | 2,8           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | <b>61,9</b>                | 49,2 | 14,8             | 16,9                  | 12,5                | 17,2     | 8,2           | 8,9            | 11,0                    | 7,7                      | 5,7                 | 7,2          | 0,0  | 34,9          | 3,2           |
| Місто 20–99 тис.                                  | <b>54,7</b>                | 43,1 | 11,1             | 18,7                  | 11,4                | 11,1     | 7,3           | 11,3           | 3,7                     | 7,1                      | 2,1                 | 4,1          | 0,0  | 41,4          | 3,8           |
| Місто 100 тис. і більше                           | <b>62,4</b>                | 52,6 | 15,6             | 13,8                  | 12,9                | 12,0     | 10,5          | 12,1           | 8,9                     | 7,6                      | 4,1                 | 3,9          | 0,3  | 35,2          | 2,4           |
| <b>Освіта</b>                                     |                            |      |                  |                       |                     |          |               |                |                         |                          |                     |              |      |               |               |
| Повна середня або нижча                           | <b>47,6</b>                | 36,2 | 13,5             | 6,8                   | 13,6                | 13,8     | 6,1           | 9,6            | 5,9                     | 7,0                      | 2,2                 | 8,3          | 0,5  | 51,3          | 1,1           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | <b>54,1</b>                | 42,1 | 11,2             | 14,6                  | 9,3                 | 14,7     | 10,0          | 9,7            | 6,9                     | 7,5                      | 5,1                 | 2,8          | 0,1  | 42,2          | 3,7           |
| Вища                                              | <b>68,0</b>                | 57,7 | 19,4             | 17,7                  | 15,5                | 10,2     | 15,3          | 12,8           | 11,5                    | 8,5                      | 5,0                 | 4,7          | 0,1  | 29,8          | 2,3           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                            |      |                  |                       |                     |          |               |                |                         |                          |                     |              |      |               |               |
| Низький                                           | <b>48,9</b>                | 34,9 | 12,3             | 17,2                  | 6,2                 | 14,9     | 7,1           | 7,7            | 3,6                     | 4,3                      | 2,8                 | 2,2          | 0,1  | 47,3          | 3,8           |
| Середній                                          | <b>62,6</b>                | 52,6 | 12,7             | 13,1                  | 11,8                | 11,2     | 9,5           | 10,7           | 9,1                     | 7,6                      | 3,9                 | 4,5          | 0,3  | 34,8          | 2,5           |
| Високий                                           | <b>73,3</b>                | 65,4 | 26,0             | 14,0                  | 26,3                | 10,8     | 25,8          | 17,9           | 18,2                    | 14,2                     | 9,3                 | 7,9          | 0,0  | 25,9          | 0,8           |

Станом на зараз 48% респондентів повідомляють про користування Дією (і показник зріс із 42% у 2024 році). Серед виокремлених груп населення найбільше користуються Дією батьки, які самі виховують дитину (65%), ВПО (61%), ветерани (52%), батьки дітей з інвалідністю (45%). Серед людей із інвалідністю відповідний показник становить 32%, серед людей старшого віку — 23%.

Дією частіше користуються молодші респонденти (рівень користування знижується з 71% серед 18–29-річних до 22% серед людей віком 70+), респонденти з вищою освітою (58% проти не більш як 42% серед респондентів із нижчим рівнем освітою), заможніші респонденти (серед респондентів із низьким достатком Дією користуються 35%, натомість серед респондентів із середнім достатком — 53%, серед респондентів із високим достатком — 65%).

Респондентам, які користувалися Дією, ставили додаткове запитання: чи користувалися вони в межах Дії певними послугами. Принаймні однією з переліку з 10 послуг користувалися 46% таких респондентів (у 2024 році цей показник становив 40,5%, але тоді перелік послуг дещо відрізнявся). Відносно найчастіше згадували отримання довідки ОК-5 або ОК-7 (31%, у 2024 році — 27%). Інші послуги називали значно рідше. Зокрема, наступні за затребуваністю — пенсійне посвідчення (8%, майже стільки ж було в 2024 році) та призначення чи перерахунок пенсії (7%, у 2024 році було 4%).

**Таблиця 2.1.5. Якими з нижченаведених державних електронних послуг ви користувалися на порталі чи в застосунку Дія протягом останнього року?**  
(% серед тих, хто користувався Дією, респонденти могли обрати кілька відповідей)

| % у стовпчику                                                                                                                                                       | Вер. 22 | Жов. 23 | Жов. 24 | Жов. 25 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Отримання довідки ОК-5 або ОК-7                                                                                                                                     | 7,0     | 19,8    | 27,3    | 31,4    |
| Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку Дія                                                                                                                    | 5,2     | 7,3     | 6,7     | 7,6     |
| Призначення чи перерахунок пенсії                                                                                                                                   | 1,8     | 5,6     | 3,8     | 7,0     |
| Заява про призначення житлової субсидії                                                                                                                             | 1,4     | 4,9     | 3,2     | 5,1     |
| єКнига                                                                                                                                                              | —       | —       | —       | 4,0     |
| Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО                                                                                                         | 15,7    | 14,0    | 6,2     | 3,9     |
| Зміна адреси ВПО                                                                                                                                                    | —       | 7,5     | 4,4     | 2,8     |
| Припинення статусу ВПО                                                                                                                                              | —       | 3,4     | 3,5     | 2,4     |
| Отримання посвідчення ветерана                                                                                                                                      | —       | —       | —       | 2,0     |
| Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО)                                                                 | 2,7     | 3,3     | 1,2     | 1,1     |
| Призначення допомоги сім'ям з дітьми (одиноким матерям, особі з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, із догляду за хворою дитиною, в разі усиновлення) | —       | —       | 1,6     | —       |
| Запис на консультацію з усиновлення дитини                                                                                                                          | 0,2     | 0,7     | 0,7     | —       |
| Заява на продовження або припинення допомоги ВПО                                                                                                                    | 2,0     | —       | —       | —       |
| Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку                                                                                          | 66,8    | 54,8    | 56,6    | 50,1    |
| Важко сказати                                                                                                                                                       | 5,3     | 4,4     | 2,9     | 3,5     |

У Таблиці 2.1.6 дані наведено у розрізі груп, які потребують особливої уваги.

**Таблиця 2.1.6. Якими з нижченаведених державних електронних послуг ви користувалися на порталі чи в застосунку Дія протягом останнього року?**  
(% серед тих, хто користувався Дією, респонденти могли обрати кілька відповідей)

| % у стовпчику                                                                                       | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани <sup>!</sup> | Батьки дитини з інвалідністю <sup>!</sup> | Люди старшого віку |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|-----------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| Отримання довідки ОК-5 або ОК-7                                                                     | 28,2                | 31,9                  | 24,1 | 57,9                  | 24,5                                      | 14,7               |
| Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку Дія                                                    | 23,1                | 9,0                   | 6,9  | 2,6                   | 7,7                                       | 17,1               |
| Призначення чи перерахунок пенсії                                                                   | 19,8                | 13,9                  | 8,4  | 18,8                  | 8,2                                       | 10,5               |
| Заява про призначення житлової субсидії                                                             | 8,9                 | 3,6                   | 5,0  | 12,9                  | 9,1                                       | 10,6               |
| єКнига                                                                                              | 8,4                 | 4,9                   | 2,2  | 1,2                   | 0,0                                       | 2,0                |
| Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО                                         | 5,4                 | 4,2                   | 14,3 | 1,8                   | 11,0                                      | 3,0                |
| Зміна адреси ВПО                                                                                    | 4,3                 | 6,3                   | 13,2 | 1,8                   | 5,3                                       | 3,2                |
| Припинення статусу ВПО                                                                              | 4,2                 | 4,2                   | 3,4  | 1,8                   | 5,3                                       | 2,8                |
| Отримання посвідчення ветерана                                                                      | 4,6                 | 0,5                   | 1,1  | 28,1                  | 9,5                                       | 1,7                |
| Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) | 3,4                 | 2,6                   | 4,6  | 0,0                   | 5,6                                       | 0,0                |
| Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку                          | 40,4                | 27,5                  | 45,9 | 28,5                  | 48,5                                      | 57,1               |
| Важко сказати                                                                                       | 2,0                 | 23,7                  | 0,0  | 0,0                   | 4,4                                       | 5,1                |

\* Символом «!» позначені групи, які потребують особливої уваги, у яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведено індикативно.

У Таблиці 2.1.7 дані щодо користування чи некористування державними електронними послугами у Дії наведено у розрізі груп, які потребують особливої уваги (серед користувачів Дії).

**Таблиця 2.1.7. Якими з нижченаведених державних електронних послуг ви користувалися на порталі чи в застосунку Дія протягом останнього року? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які користувалися Дією протягом останнього року)**

| % у рядку                                         | ОК-5 або ОК-7 | Пенсійне посвідчення | Пенсія | Субсидія | єКнига | Реєстрація ВПО | Зміна адреси ВПО | Припинення статусу ВПО | Посвідчення ветерана | Пільгова іпотека для ВПО | Нічого з переліку | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|---------------|----------------------|--------|----------|--------|----------------|------------------|------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |               |                      |        |          |        |                |                  |                        |                      |                          |                   |               |
| Західний                                          | 32,2          | 4,4                  | 4,1    | 7,0      | 4,9    | 1,0            | 1,1              | 0,2                    | 1,0                  | 0,4                      | 49,9              | 8,7           |
| Центральний                                       | 29,3          | 7,8                  | 6,7    | 4,2      | 3,3    | 5,0            | 3,7              | 2,1                    | 1,8                  | 1,5                      | 52,5              | 1,3           |
| Південний                                         | 31,7          | 11,8                 | 10,1   | 5,3      | 3,9    | 5,3            | 3,2              | 2,6                    | 1,9                  | 0,9                      | 49,5              | 0,4           |
| Східний                                           | 35,2          | 6,6                  | 8,5    | 2,2      | 4,3    | 4,8            | 3,8              | 9,0                    | 5,9                  | 1,8                      | 43,8              | 3,7           |
| <b>Стать</b>                                      |               |                      |        |          |        |                |                  |                        |                      |                          |                   |               |
| Чоловік                                           | 28,0          | 7,5                  | 7,6    | 5,4      | 4,6    | 2,6            | 2,5              | 2,0                    | 3,9                  | 0,6                      | 50,7              | 4,9           |
| Жінка                                             | 34,4          | 7,8                  | 6,4    | 4,8      | 3,5    | 5,0            | 3,1              | 2,8                    | 0,4                  | 1,5                      | 49,5              | 2,3           |
| <b>Вік</b>                                        |               |                      |        |          |        |                |                  |                        |                      |                          |                   |               |
| 18–29 років                                       | 33,3          | 3,3                  | 4,1    | 2,9      | 9,6    | 4,9            | 1,7              | 1,6                    | 0,2                  | 1,0                      | 53,2              | 0,6           |
| 30–39 років                                       | 32,3          | 2,4                  | 2,4    | 2,3      | 2,6    | 1,7            | 2,3              | 3,3                    | 3,5                  | 1,3                      | 50,6              | 8,3           |
| 40–49 років                                       | 39,0          | 3,5                  | 4,8    | 8,7      | 2,0    | 5,4            | 3,6              | 2,9                    | 3,5                  | 1,0                      | 51,7              | 1,3           |
| 50–59 років                                       | 32,3          | 9,2                  | 5,7    | 2,0      | 1,5    | 4,6            | 4,3              | 1,8                    | 1,6                  | 0,0                      | 51,8              | 2,6           |
| 60–69 років                                       | 20,0          | 30,2                 | 27,8   | 8,5      | 4,5    | 2,8            | 1,9              | 1,2                    | 0,3                  | 2,8                      | 30,7              | 4,5           |
| 70+ років                                         | 13,1          | 13,8                 | 7,3    | 11,8     | 0,0    | 3,5            | 4,8              | 4,1                    | 2,6                  | 0,0                      | 62,1              | 4,8           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |               |                      |        |          |        |                |                  |                        |                      |                          |                   |               |
| Село                                              | 36,3          | 4,4                  | 4,5    | 5,7      | 5,6    | 0,8            | 0,5              | 2,5                    | 2,3                  | 0,5                      | 46,8              | 7,2           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 19,1          | 7,0                  | 8,2    | 4,3      | 4,7    | 2,3            | 4,0              | 1,0                    | 0,6                  | 1,3                      | 60,5              | 1,1           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 33,5          | 8,6                  | 9,0    | 8,8      | 3,0    | 5,4            | 5,8              | 3,0                    | 4,6                  | 0,6                      | 46,4              | 2,8           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 30,3          | 9,4                  | 7,7    | 4,1      | 3,2    | 5,5            | 3,3              | 2,5                    | 1,6                  | 1,5                      | 50,9              | 2,0           |
| <b>Освіта</b>                                     |               |                      |        |          |        |                |                  |                        |                      |                          |                   |               |
| Повна середня або нижча                           | 26,9          | 5,9                  | 5,1    | 3,6      | 6,1    | 7,6            | 2,4              | 1,7                    | 5,4                  | 1,7                      | 50,9              | 0,0           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 30,4          | 11,5                 | 10,0   | 8,2      | 3,4    | 5,0            | 3,6              | 1,8                    | 3,6                  | 0,7                      | 52,2              | 1,1           |
| Вища                                              | 33,1          | 5,6                  | 5,5    | 3,4      | 4,0    | 2,4            | 2,3              | 3,0                    | 0,4                  | 1,2                      | 48,4              | 5,9           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |               |                      |        |          |        |                |                  |                        |                      |                          |                   |               |
| Низький                                           | 32,6          | 11,7                 | 11,4   | 10,7     | 3,1    | 5,8            | 3,7              | 3,1                    | 2,7                  | 0,5                      | 47,2              | 2,2           |
| Середній                                          | 32,1          | 7,0                  | 5,5    | 4,0      | 5,3    | 3,5            | 2,6              | 2,0                    | 1,8                  | 0,9                      | 52,3              | 1,1           |
| Високий                                           | 29,0          | 4,7                  | 4,1    | 1,5      | 2,9    | 2,7            | 2,4              | 2,5                    | 1,3                  | 1,9                      | 49,1              | 8,7           |

## 2.2. Оцінка досвіду отримання електронних державних послуг

Абсолютна більшість респондентів, які користувалися електронними державними послугами (85%, у 2024 році — 84%, різниця у межах похибки), вважають цей досвід радше або дуже позитивним. З них 59% повідомляють про «радше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі аспекти треба покращити. Про радше або дуже негативний досвід повідомляють 9% користувачів (у 2024 році цей показник становив 10%, різниця в межах похибки).

**Абсолютна більшість респондентів, які користувалися електронними державними послугами (85%, у 2024 році — 84%), вважають цей досвід радше або дуже позитивним**

**Діаграма 2.2.1.**

**Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг?**

(% серед респондентів, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг із переліку)



- Досвід дуже позитивний
- Радше позитивний, але дещо треба покращити
- Радше негативний, треба суттєво покращити
- Досвід дуже негативний
- Важко сказати

**Який спосіб отримання електронних послуг ви вважаєте найзручнішим та найефективнішим?**



- Онлайн
- Відвідування ЦНАП
- Однаково зручно та ефективно
- Однаково незручно і неефективно
- Важко сказати

З-поміж способів отримання послуг 50% найзручнішим та найефективнішим вважають онлайн, а 12% — відвідування ЦНАП (у 2024 році відповідні показники становили 52% і 11%). Ще 32% вважають зручними та ефективними обидва способи (у 2024 році таких було 31%). Лише 4% вважають обидва методи незручними та неефективними (аналогічно до показника 2024 року).

У Таблиці 2.2.1 дані наведено у розрізі груп, які потребують особливої уваги.

**Таблиця 2.2.1. Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг? / Який спосіб отримання електронних послуг ви вважаєте найзручнішим та найефективнішим?** (% серед респондентів відповідної групи, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг із переліку)

| % у стовпчику                                                | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани <sup>†</sup> | Батьки дитини з інвалідністю <sup>†</sup> | Люди старшого віку |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|-----------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| <b>Власний досвід отримання державних електронних послуг</b> |                     |                       |      |                       |                                           |                    |
| Досвід дуже позитивний                                       | 26,8                | 21,3                  | 23,0 | 35,8                  | 46,4                                      | 17,9               |
| Радше позитивний, але дещо треба покращити                   | 49,4                | 68,5                  | 65,1 | 37,5                  | 39,8                                      | 52,3               |
| Радше негативний, треба суттєво покращити                    | 14,4                | 7,0                   | 8,1  | 25,3                  | 10,4                                      | 6,2                |
| Досвід дуже негативний                                       | 2,7                 | 2,2                   | 0,5  | 0,0                   | 0,0                                       | 2,3                |
| Важко сказати                                                | 6,8                 | 1,0                   | 3,2  | 1,5                   | 3,4                                       | 21,3               |
| <b>Найбільш зручний та ефективний спосіб</b>                 |                     |                       |      |                       |                                           |                    |
| Онлайн                                                       | 32,8                | 65,5                  | 64,3 | 50,3                  | 35,2                                      | 26,1               |
| Відвідування ЦНАП                                            | 20,7                | 14,2                  | 7,7  | 6,2                   | 6,5                                       | 32,3               |
| Однаково зручно та ефективно                                 | 35,1                | 17,1                  | 24,9 | 20,4                  | 48,3                                      | 27,6               |
| Однаково незручно і неефективно                              | 5,8                 | 2,2                   | 1,4  | 20,8                  | 9,9                                       | 5,2                |
| Важко сказати                                                | 5,6                 | 1,0                   | 1,7  | 2,4                   | 0,0                                       | 8,8                |

\* Символом «†» позначені групи, у яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведено індикативно.

У Таблиці 2.2.2 дані наведено у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

**Таблиця 2.2.2. Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг? / Який спосіб отримання електронних послуг ви вважаєте найзручнішим та найефективнішим? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг з переліку)**

| 100% у рядку                                      | Власний досвід отримання державних електронних послуг |                  |                  |                 |               | Найзручніший та ефективніший спосіб |      |        |       |               |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|------|--------|-------|---------------|
|                                                   | Дуже позитивний                                       | Радше позитивний | Радше негативний | Дуже негативний | Важко сказати | Онлайн                              | ЦНАП | Обидва | Жоден | Важко сказати |
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                                                       |                  |                  |                 |               |                                     |      |        |       |               |
| Західний                                          | 31,4                                                  | 56,1             | 5,8              | 1,3             | 5,4           | 52,8                                | 10,2 | 32,7   | 3,7   | 0,7           |
| Центральний                                       | 25,4                                                  | 59,9             | 7,7              | 2,1             | 4,9           | 49,3                                | 11,5 | 32,2   | 4,9   | 2,2           |
| Південний                                         | 25,7                                                  | 57,8             | 7,6              | 2,6             | 6,4           | 48,5                                | 11,8 | 32,8   | 4,1   | 2,8           |
| Східний                                           | 18,7                                                  | 65,4             | 12,0             | 0,8             | 3,1           | 50,5                                | 16,5 | 30,2   | 2,0   | 0,8           |
| <b>Стать</b>                                      |                                                       |                  |                  |                 |               |                                     |      |        |       |               |
| Чоловік                                           | 24,3                                                  | 61,6             | 7,9              | 2,0             | 4,2           | 56,7                                | 8,9  | 27,5   | 5,4   | 1,4           |
| Жінка                                             | 28,5                                                  | 56,4             | 7,3              | 1,7             | 6,1           | 44,5                                | 14,1 | 36,5   | 2,9   | 2,1           |
| <b>Вік</b>                                        |                                                       |                  |                  |                 |               |                                     |      |        |       |               |
| 18–29 років                                       | 32,0                                                  | 57,0             | 9,7              | 0,5             | 0,7           | 62,3                                | 2,0  | 30,9   | 4,7   | 0,0           |
| 30–39 років                                       | 31,0                                                  | 59,1             | 5,2              | 1,5             | 3,1           | 61,1                                | 3,7  | 31,5   | 3,0   | 0,7           |
| 40–49 років                                       | 27,6                                                  | 62,6             | 6,8              | 1,0             | 2,0           | 55,3                                | 7,7  | 33,7   | 3,1   | 0,3           |
| 50–59 років                                       | 19,2                                                  | 61,1             | 10,0             | 2,9             | 6,8           | 38,0                                | 19,5 | 35,4   | 5,8   | 1,3           |
| 60–69 років                                       | 22,0                                                  | 57,3             | 6,5              | 5,9             | 8,2           | 33,8                                | 21,7 | 34,5   | 4,3   | 5,8           |
| 70+ років                                         | 18,7                                                  | 52,1             | 7,9              | 0,0             | 21,4          | 28,0                                | 36,1 | 25,0   | 4,2   | 6,7           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                                                       |                  |                  |                 |               |                                     |      |        |       |               |
| Село                                              | 24,2                                                  | 60,0             | 6,4              | 2,9             | 6,4           | 51,2                                | 13,3 | 27,2   | 6,7   | 1,6           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 21,1                                                  | 60,5             | 10,2             | 2,0             | 6,3           | 42,4                                | 12,2 | 41,4   | 1,0   | 3,0           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 21,9                                                  | 61,0             | 8,8              | 1,3             | 7,0           | 54,2                                | 9,5  | 31,7   | 1,7   | 2,8           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 30,0                                                  | 57,3             | 7,5              | 1,4             | 3,9           | 50,1                                | 11,1 | 33,8   | 3,6   | 1,4           |
| <b>Освіта</b>                                     |                                                       |                  |                  |                 |               |                                     |      |        |       |               |
| Повна середня або нижча                           | 36,4                                                  | 47,3             | 8,2              | 0,8             | 7,2           | 53,6                                | 10,9 | 27,3   | 4,5   | 3,7           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 27,6                                                  | 53,6             | 10,4             | 2,9             | 5,5           | 45,3                                | 14,1 | 33,0   | 6,0   | 1,6           |
| Вища                                              | 23,5                                                  | 65,5             | 5,5              | 1,5             | 4,0           | 53,0                                | 10,2 | 32,8   | 2,6   | 1,4           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                                                       |                  |                  |                 |               |                                     |      |        |       |               |
| Низький                                           | 24,1                                                  | 56,1             | 9,2              | 3,1             | 7,4           | 40,1                                | 16,8 | 32,4   | 6,6   | 4,1           |
| Середній                                          | 27,7                                                  | 58,1             | 8,1              | 1,3             | 4,8           | 53,8                                | 11,8 | 31,4   | 2,1   | 1,0           |
| Високий                                           | 28,0                                                  | 63,9             | 4,9              | 0,9             | 2,2           | 56,8                                | 4,7  | 33,8   | 4,6   | 0,1           |

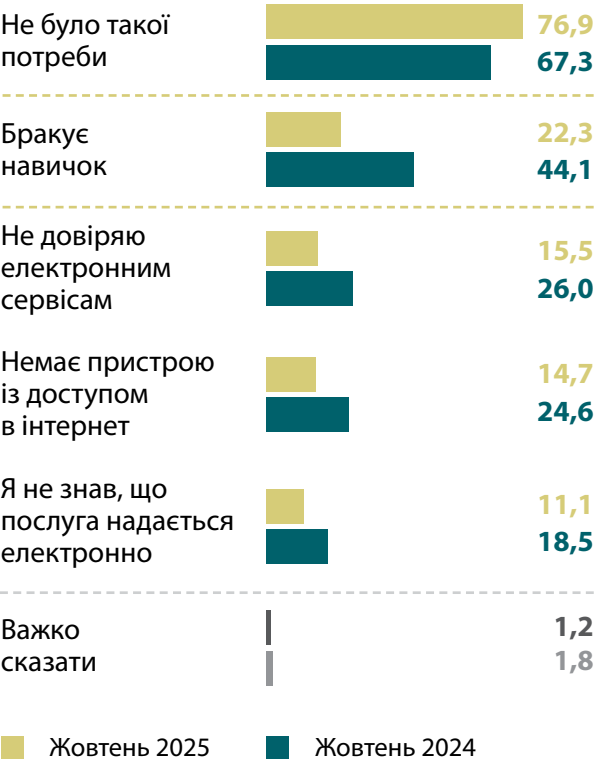
# 2.3. Причини некористування електронними державними послугами

**Основна причина некористування державними електронними послугами серед названих респондентами — відсутність такої потреби.** Про це повідомляють 77% таких респондентів (зростання з 67% у 2024 році). Інші причини називали значно рідше, і їх згадували менше людей порівняно з попереднім роком. Наступні в переліку — брак навичок (22%, зниження з 44% у 2024 році), недовіра до електронних сервісів (15,5%, зниження з 26%), відсутність пристрою з виходом в інтернет (15%, зниження з 18,5%), незнання про доступність такої послуги (11%, зниження з 25%).

Серед респондентів, які повідомили про брак навичок, майже половина (48%) узагалі не хочуть ці навички розвивати. 28% зазначають, що вони хотіли б розвинути їх з допомогою дітей / онуків, 10% — за допомогою коротких відео з інструкціями, і 9% — за допомогою безкоштовних курсів.

## Діаграма 2.3.1.

**Чому ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року?**  
(% серед респондентів, які не користувалися послугами; респонденти могли обрати декілька відповідей)



**Ви зазначили, що вам бракує навичок, щоб користуватися державними послугами. У який спосіб ви хотіли би їх розвинути?** (% серед респондентів, яким бракує навичок; респонденти могли обрати до 2 відповідей)



У Таблиці 2.3.1 наведено причини некористування серед представників груп, які потребують особливої уваги.

**Таблиця 2.3.1. Чому ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року?** (% серед респондентів відповідної групи, які не користувалися послугами)

| % у стовпчику                              | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину <sup>!</sup> | ВПО  | Ветерани <sup>!</sup> | Батьки дитини з інвалідністю <sup>!</sup> | Люди старшого віку |
|--------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|------|-----------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| Не було такої потреби                      | 60,5                | 88,5                               | 70,9 | 39,7                  | 60,3                                      | 60,8               |
| Не вистачає навичок                        | 42,0                | 27,8                               | 21,2 | 15,9                  | 29,3                                      | 42,8               |
| Не довіряю електронним сервісам            | 15,7                | 28,7                               | 16,6 | 27,6                  | 33,1                                      | 14,5               |
| Немає пристрою із доступом в інтернет      | 16,3                | 13,9                               | 16,4 | 0,0                   | 7,9                                       | 32,9               |
| Я не знав, що послуга надається електронно | 12,1                | 24,5                               | 16,8 | 7,4                   | 5,8                                       | 17,7               |
| Важко сказати                              | 0,9                 | 0,0                                | 0,0  | 9,4                   | 3,0                                       | 0,7                |

\* Символом «!» позначені групи, які потребують особливої уваги, у яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведено індикативно.

У Таблиці 2.3.2 дані наведено у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

**Таблиця 2.3.2. Чому ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року?** (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які не користувалися послугами)

| % у рядку                          | Не було такої потреби | Бракує навичок | Не довіряю електронним сервісам | Немає пристрою із доступом в інтернет | Я не знав, що послуга надається електронно | Важко сказати |
|------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b> |                       |                |                                 |                                       |                                            |               |
| Західний                           | 77,9                  | 23,3           | 17,1                            | 13,4                                  | 12,0                                       | 0,8           |
| Центральний                        | 77,6                  | 20,3           | 12,7                            | 15,6                                  | 11,2                                       | 0,6           |
| Південний                          | 75,1                  | 26,9           | 18,6                            | 13,9                                  | 10,3                                       | 2,3           |
| Східний                            | 75,2                  | 17,9           | 15,1                            | 16,5                                  | 9,7                                        | 2,6           |
| <b>Стать</b>                       |                       |                |                                 |                                       |                                            |               |
| Чоловік                            | 77,1                  | 18,5           | 19,0                            | 13,8                                  | 10,6                                       | 1,1           |
| Жінка                              | 76,6                  | 25,2           | 12,8                            | 15,3                                  | 11,4                                       | 1,3           |
| <b>Вік</b>                         |                       |                |                                 |                                       |                                            |               |
| 18—29 років                        | 94,2                  | 1,3            | 13,6                            | 8,3                                   | 9,2                                        | 1,7           |

| % у рядку                                         | Не було такої потреби | Бракує навичок | Не довіряю електронним сервісам | Немає пристрою із доступом в інтернет | Я не знав, що послуга надається електронно | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|
| 30—39 років                                       | 90,8                  | 6,0            | 11,7                            | 2,2                                   | 6,2                                        | 1,3           |
| 40—49 років                                       | 86,4                  | 16,2           | 15,8                            | 4,4                                   | 7,8                                        | 1,1           |
| 50—59 років                                       | 76,1                  | 19,7           | 19,8                            | 9,4                                   | 10,9                                       | 1,9           |
| 60—69 років                                       | 66,1                  | 37,7           | 16,9                            | 19,3                                  | 11,6                                       | 1,8           |
| 70+ років                                         | 59,9                  | 39,8           | 14,5                            | 35,9                                  | 17,9                                       | 0,0           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                       |                |                                 |                                       |                                            |               |
| Село                                              | 71,1                  | 24,0           | 14,9                            | 23,8                                  | 10,3                                       | 0,8           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 76,0                  | 28,6           | 11,4                            | 10,1                                  | 10,7                                       | 2,0           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 89,6                  | 14,0           | 14,2                            | 7,3                                   | 15,5                                       | 3,4           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 77,7                  | 22,5           | 17,1                            | 10,4                                  | 10,3                                       | 0,8           |
| <b>Освіта</b>                                     |                       |                |                                 |                                       |                                            |               |
| Повна середня або нижча                           | 70,1                  | 22,7           | 11,9                            | 21,9                                  | 11,2                                       | 3,9           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 74,3                  | 27,7           | 19,5                            | 17,4                                  | 12,9                                       | 0,6           |
| Вища                                              | 83,4                  | 16,0           | 12,9                            | 7,6                                   | 8,9                                        | 0,5           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                       |                |                                 |                                       |                                            |               |
| Низький                                           | 68,8                  | 31,8           | 15,4                            | 20,8                                  | 12,7                                       | 0,4           |
| Середній                                          | 81,9                  | 17,7           | 16,4                            | 12,5                                  | 11,5                                       | 1,6           |
| Високий                                           | 90,1                  | 6,0            | 14,0                            | 0,7                                   | 4,4                                        | 2,0           |

# 2.4. Головні аспекти отримання електронних послуг від держави

Як і раніше, респонденти висловлюють досить різноманітні погляди щодо важливості тих чи інших аспектів державних електронних послуг. Найбільше респондентів називали такі три головні аспекти: короткі, чіткі пояснення (27%, зростання з 21% у 2024 році), наявність номера телефону, за яким можна звернутися (21%, у 2024 році було 22%, різниця в межах похибки), зрозумілий дизайн, шрифт (20,5%, зростання з 17% у 2024 році).

Інші важливі аспекти: захищеність даних (15%, аналогічно до попереднього показника), доступ тільки з електронним цифровим підписом (15%, аналогічно до попереднього показника), якомога менше переходів (13%, у 2024 році було 12%, різниця в межах похибки).

Додатково зазначимо, що трохи менше (порівняно з 2024 роком) респондентів згадали про онлайн-чат (зниження з 12% до 9%) і трохи більше — про секцію частих запитань (зростання з 6% до 8%).

**Таблиця 2.4.1. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими?**  
(респонденти могли обрати до 3 відповідей)

| % у стовпчику                                                                                                            | Вер. 21 | Вер. 22 | Жов. 23 | Жов. 24 | Жов. 25 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови                                                             | 17,4    | 8,9     | 10,2    | 21,4    | 26,6    |
| Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так                                              | 24,0    | 23,6    | 17,8    | 22,1    | 20,6    |
| Зрозумілий дизайн, великий шрифт                                                                                         | 9,6     | 7,7     | 8,3     | 17,3    | 20,5    |
| Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних                                                                 | 16,2    | 22,7    | 19,6    | 15,4    | 15,4    |
| Доступ до послуги тільки за допомогою електронного цифрового підпису. Безпека — мій пріоритет                            | 9,9     | 13,4    | 13,5    | 14,8    | 14,8    |
| Якомога менше переходів із однієї сторінки на іншу                                                                       | 9,6     | 6,0     | 7,7     | 11,9    | 12,8    |
| Доступ до послуги без реєстрації або шляхом мінімальної верифікації, як-от код СМС. Швидкість і легкість — мій пріоритет | 11,1    | 12,2    | 13,1    | 11,0    | 9,3     |
| Функція збереження даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля                                                           | 9,7     | 9,8     | 7,8     | 9,0     | 9,2     |
| Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам                                                       | 12,6    | 15,4    | 13,2    | 12,1    | 8,6     |
| Відеоінструкції із покроковим поясненням усіх необхідних дій                                                             | 10,2    | 10,7    | 9,2     | 8,8     | 8,3     |
| Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями                                                                      | 2,6     | 2,0     | 3,0     | 5,6     | 7,9     |

| % у стовпчику                                                                                                | Вер. 21 | Вер. 22 | Жов. 23 | Жов. 24 | Жов. 25 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Можливість відстежувати прогрес виконання заявки                                                             | 5,2     | 9,5     | 8,8     | 5,4     | 5,7     |
| Можливість обирати у спадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо) | 6,0     | 8,3     | 7,1     | 5,2     | 3,6     |
| Нічого із зазначеного                                                                                        | 26,5    | 26,2    | 25,8    | 28,5    | 19,6    |
| Важко сказати                                                                                                | 11,1    | 10,6    | 16,3    | 6,3     | 11,1    |

У Таблиці 2.4.2 дані наведено у розрізі тих, хто користувався і не користувався державними електронними послугами. Зазначимо, що серед некористувачів близько половини висловили певні побажання (відносно найчастіше — ті самі вимоги, які бачимо серед респондентів загалом).

#### **Таблиця 2.4.2. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими?**

(% серед респондентів залежно від наявності досвіду користування державними електронними послугами протягом останнього року)

| % у стовпчику                                                                                                            | Користувалися | Не користувалися |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови                                                             | 30,3          | 20,8             |
| Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так                                              | 25,7          | 13,0             |
| Зрозумілий дизайн, великий шрифт                                                                                         | 25,3          | 14,3             |
| Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних                                                                 | 17,1          | 13,6             |
| Доступ до послуги тільки за допомогою електронного цифрового підпису. Безпека — мій пріоритет                            | 19,4          | 8,3              |
| Якомога менше переходів із однієї сторінки на іншу                                                                       | 15,6          | 8,6              |
| Доступ до послуги без реєстрації або шляхом мінімальної верифікації, як-от код СМС. Швидкість і легкість — мій пріоритет | 12,1          | 5,2              |
| Функція збереження даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля                                                           | 12,6          | 4,2              |
| Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам                                                       | 11,1          | 5,3              |
| Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій                                                              | 9,6           | 6,8              |
| Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями                                                                      | 9,1           | 6,5              |
| Можливість відстежувати прогрес виконання заявки                                                                         | 7,4           | 3,3              |
| Можливість обирати у спадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)             | 4,6           | 2,1              |
| Нічого із зазначеного                                                                                                    | 13,2          | 28,0             |
| Важко сказати                                                                                                            | 3,5           | 22,5             |

У Таблиці 2.4.3 дані наведено у розрізі груп, які потребують особливої уваги, а в Таблиці 2.4.4 — у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

**Таблиця 2.4.3. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими?**  
(% серед респондентів відповідної групи)

| % у стовпчику                                                                                                            | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани | Батьки дитини з інвалідністю | Люди старшого віку |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|----------|------------------------------|--------------------|
| Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови                                                             | 16,6                | 24,9                  | 23,3 | 22,5     | 24,6                         | 17,2               |
| Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так                                              | 20,0                | 22,9                  | 29,5 | 18,2     | 14,1                         | 16,8               |
| Зрозумілий дизайн, великий шрифт                                                                                         | 13,3                | 27,0                  | 18,8 | 15,0     | 19,2                         | 11,4               |
| Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних                                                                 | 14,6                | 7,2                   | 22,5 | 20,7     | 22,1                         | 8,9                |
| Доступ до послуги тільки за допомогою електронного цифрового підпису. Безпека — мій пріоритет                            | 8,9                 | 15,7                  | 21,7 | 7,5      | 18,6                         | 5,3                |
| Якомога менше переходів із однієї сторінки на іншу                                                                       | 4,4                 | 11,3                  | 16,6 | 13,4     | 17,7                         | 2,8                |
| Доступ до послуги без реєстрації або шляхом мінімальної верифікації, як-от код СМС. Швидкість і легкість — мій пріоритет | 8,8                 | 27,4                  | 9,4  | 5,6      | 15,6                         | 3,8                |
| Функція збереження даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля                                                           | 6,9                 | 6,3                   | 9,7  | 16,5     | 12,3                         | 2,5                |
| Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам                                                       | 6,0                 | 7,8                   | 10,1 | 13,7     | 3,4                          | 4,0                |
| Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій                                                              | 7,5                 | 4,4                   | 7,9  | 6,4      | 3,6                          | 7,0                |
| Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями                                                                      | 5,8                 | 10,7                  | 7,8  | 5,9      | 6,9                          | 3,9                |
| Можливість відстежувати прогрес виконання заявки                                                                         | 2,5                 | 4,0                   | 13,3 | 3,2      | 1,6                          | 1,5                |
| Можливість обирати у спадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)             | 1,1                 | 2,2                   | 2,2  | 2,8      | 0,0                          | 1,6                |
| Нічого із зазначеного                                                                                                    | 29,8                | 16,5                  | 15,8 | 19,4     | 28,6                         | 41,5               |
| Важко сказати                                                                                                            | 12,7                | 6,1                   | 4,0  | 3,4      | 7,9                          | 18,0               |

**Таблиця 2.4.4. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими?** (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

| % у рядку                                         | Короткі, чіткі пояснення | Телефон, за яким можна звернутися | Зрозумілий дизайн, великий шрифт | Захищеність персональних даних | Доступ тільки з підписом | Якомога менше переходів | Доступ без реєстрації або з мінімальною верифікацією | Збереження даних у чернетці | Онлайн-чат | Відеоінструкції | Секція частих запитань (FAQ) | Можливість відстежувати прогрес | Можливість обирати у спадних списках | Нічого із зазначеного | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|-----------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                          |                                   |                                  |                                |                          |                         |                                                      |                             |            |                 |                              |                                 |                                      |                       |               |
| Західний                                          | 25,0                     | 17,5                              | 18,0                             | 12,3                           | 13,7                     | 14,4                    | 9,2                                                  | 7,9                         | 8,5        | 4,6             | 10,0                         | 5,1                             | 1,6                                  | 23,1                  | 12,5          |
| Центральний                                       | 27,0                     | 22,8                              | 20,9                             | 17,7                           | 15,6                     | 12,7                    | 9,8                                                  | 8,6                         | 8,7        | 7,5             | 7,0                          | 5,8                             | 3,5                                  | 18,7                  | 10,3          |
| Південний                                         | 28,1                     | 21,3                              | 26,8                             | 15,1                           | 13,8                     | 12,9                    | 7,6                                                  | 10,5                        | 8,3        | 10,7            | 8,3                          | 6,4                             | 4,9                                  | 16,7                  | 10,3          |
| Східний                                           | 26,3                     | 19,9                              | 12,3                             | 16,0                           | 16,8                     | 8,3                     | 11,2                                                 | 12,6                        | 9,4        | 16,4            | 4,4                          | 5,6                             | 6,4                                  | 19,3                  | 11,9          |
| <b>Стать</b>                                      |                          |                                   |                                  |                                |                          |                         |                                                      |                             |            |                 |                              |                                 |                                      |                       |               |
| Чоловік                                           | 23,5                     | 20,2                              | 19,2                             | 16,3                           | 14,7                     | 11,6                    | 9,8                                                  | 10,7                        | 7,3        | 8,3             | 7,7                          | 4,9                             | 3,2                                  | 20,7                  | 11,0          |
| Жінка                                             | 29,1                     | 21,0                              | 21,7                             | 14,6                           | 14,8                     | 13,8                    | 8,8                                                  | 8,0                         | 9,7        | 8,3             | 8,0                          | 6,4                             | 3,9                                  | 18,6                  | 11,2          |
| <b>Вік</b>                                        |                          |                                   |                                  |                                |                          |                         |                                                      |                             |            |                 |                              |                                 |                                      |                       |               |
| 18–29 років                                       | 40,3                     | 22,2                              | 36,3                             | 11,4                           | 17,8                     | 23,8                    | 11,0                                                 | 11,2                        | 11,8       | 4,2             | 17,1                         | 10,1                            | 3,8                                  | 8,8                   | 4,8           |
| 30–39 років                                       | 28,6                     | 20,3                              | 20,4                             | 22,0                           | 19,3                     | 17,0                    | 14,5                                                 | 11,1                        | 9,7        | 9,1             | 7,6                          | 7,4                             | 4,6                                  | 9,7                   | 9,1           |
| 40–49 років                                       | 26,8                     | 23,5                              | 21,3                             | 19,1                           | 18,4                     | 14,2                    | 8,5                                                  | 13,0                        | 10,8       | 12,0            | 8,5                          | 5,8                             | 3,7                                  | 12,7                  | 9,3           |
| 50–59 років                                       | 22,3                     | 21,3                              | 13,2                             | 15,3                           | 16,9                     | 10,3                    | 9,9                                                  | 10,6                        | 8,0        | 9,4             | 4,4                          | 4,1                             | 4,2                                  | 19,3                  | 14,1          |
| 60–69 років                                       | 22,5                     | 21,2                              | 19,8                             | 13,2                           | 7,5                      | 6,1                     | 4,6                                                  | 5,1                         | 6,2        | 7,7             | 5,5                          | 4,4                             | 4,0                                  | 30,0                  | 13,5          |
| 70+ років                                         | 17,0                     | 14,2                              | 11,1                             | 7,6                            | 5,1                      | 2,1                     | 4,5                                                  | 2,2                         | 4,0        | 6,3             | 3,7                          | 1,2                             | 0,2                                  | 44,7                  | 17,6          |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                          |                                   |                                  |                                |                          |                         |                                                      |                             |            |                 |                              |                                 |                                      |                       |               |
| Село                                              | 25,2                     | 15,4                              | 21,1                             | 12,8                           | 9,1                      | 9,7                     | 7,9                                                  | 5,8                         | 6,0        | 6,1             | 9,4                          | 3,7                             | 2,0                                  | 23,7                  | 16,2          |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 21,5                     | 25,2                              | 22,1                             | 17,2                           | 14,9                     | 9,5                     | 12,0                                                 | 12,7                        | 9,4        | 8,8             | 7,6                          | 10,3                            | 3,1                                  | 17,2                  | 8,1           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 28,0                     | 19,9                              | 22,8                             | 12,6                           | 14,5                     | 16,8                    | 7,6                                                  | 9,0                         | 7,5        | 7,1             | 7,0                          | 5,3                             | 5,8                                  | 20,5                  | 10,0          |
| Місто 100 тис. і більше                           | 28,1                     | 23,6                              | 19,3                             | 17,6                           | 18,7                     | 14,4                    | 10,1                                                 | 11,0                        | 10,6       | 10,0            | 7,1                          | 6,3                             | 4,2                                  | 16,9                  | 8,4           |
| <b>Освіта</b>                                     |                          |                                   |                                  |                                |                          |                         |                                                      |                             |            |                 |                              |                                 |                                      |                       |               |
| Повна середня або нижча                           | 22,7                     | 20,9                              | 22,9                             | 10,3                           | 8,7                      | 12,1                    | 3,5                                                  | 7,1                         | 6,5        | 6,3             | 8,3                          | 4,2                             | 1,5                                  | 21,8                  | 19,5          |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 22,9                     | 22,1                              | 18,4                             | 13,5                           | 12,3                     | 11,3                    | 6,8                                                  | 8,9                         | 7,4        | 10,9            | 8,1                          | 3,8                             | 3,5                                  | 22,3                  | 12,4          |
| Вища                                              | 30,9                     | 19,6                              | 21,4                             | 18,9                           | 19,1                     | 14,5                    | 13,5                                                 | 10,3                        | 10,5       | 6,8             | 7,1                          | 8,0                             | 4,4                                  | 16,2                  | 7,0           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                          |                                   |                                  |                                |                          |                         |                                                      |                             |            |                 |                              |                                 |                                      |                       |               |
| Низький                                           | 19,4                     | 20,1                              | 15,5                             | 14,8                           | 12,5                     | 7,7                     | 7,1                                                  | 6,3                         | 9,1        | 8,3             | 5,6                          | 4,8                             | 2,9                                  | 26,3                  | 14,5          |
| Середній                                          | 33,3                     | 24,8                              | 23,3                             | 16,3                           | 15,2                     | 16,6                    | 9,0                                                  | 11,6                        | 7,3        | 9,6             | 9,4                          | 5,7                             | 3,9                                  | 15,4                  | 8,0           |
| Високий                                           | 25,2                     | 13,1                              | 24,1                             | 15,3                           | 18,6                     | 14,9                    | 14,3                                                 | 10,5                        | 10,6       | 5,8             | 7,8                          | 7,5                             | 4,1                                  | 15,5                  | 10,5          |

## 2.5. Ситуації, у яких потрібні ефективні електронні сервіси

Усім респондентам, незалежно від того, користувалися вони протягом останнього року державними електронними послугами чи ні, ставили запитання: у яких життєвих ситуаціях вони би хотіли мати ефективний електронний сервіс. Респондентам зачитували перелік із 26 можливих ситуацій, і вони мали обрати до трьох відповідей. Ці дані дають змогу окреслити напрями, які найбільше цікавлять українців. А також дають матеріал для аналізу: наскільки загалом у державних електронних послугах зацікавлені ті, хто ними не користується (можливо, вони й не користувалися такими послугами протягом останнього року, але мають такий інтерес у певних життєвих ситуаціях).

Аналіз отриманих відповідей свідчить про наступне. По-перше, 71% респондентів (у 2024 році — 74%) змогли назвати принаймні одну ситуацію, у якій були би зацікавлені в наявності ефективного електронного сервісу. 18,5% серед решти стверджують, що їм «узагалі не потрібні жодні електронні послуги» (що майже дорівнює минулорічному показнику).

По-друге, респонденти мають досить строкаті уявлення щодо того, в яких саме життєвих ситуаціях ефективні електронні сервіси. Переважна більшість респондентів згадали про отримання паспорта для виїзду за кордон (23%), отримання паспорта України (17%), зміну місця реєстрації (17%), купівлю автомобіля (16%), ведення малого бізнесу (11%).

По-третє, 54% серед респондентів, які протягом останнього року не користувалися державними електронними послугами, назвали щонайменше одну сферу, в якій хотіли би мати ефективний електронний сервіс (у 2024 році про інтерес до певних сервісів повідомили 59% некористувачів).

Порівняно із 2024 роком спостерігаються певні коливання й зміщення акцентів, хоча загалом картина залишається строкатою, респонденти зацікавлені в широкому спектрі різних сервісів. Так, щодо 8 із запропонованих респондентам 26 життєвих ситуацій зафіксовані статистично значущі зміни порівняно з попереднім роком. Усі вони — у межах +/-4%, тобто формально статистично значущі, але з погляду абсолютної величини не дуже суттєві.

У розрізі конкретних ситуацій: збільшало тих, хто називає ситуацію отримання паспорта для виїзду за кордон (з 20% до 23%), зміни місця реєстрації (з 13% до 17%). Водночас дещо поменшало тих, хто згадує про ведення малого бізнесу (з 14% до 11%), оформлення довідок для отримання пенсії (з 9% до 5%), отримання електронного лікарняного листка (з 6% до 4,5%), оформлення документів із земельних питань (з 7% до 3%), подання документів у ТЦК (з 4% до 2%), питання, пов'язані зі статусом УБД (з 3% до 2%).

**Таблиця 2.5.1. У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс?** (респонденти могли обрати до 3 відповідей)

| % у стовпчику                                                                                     | Вер. 21     | Вер. 22     | Жов. 23     | Жов. 24     | Жов. 25     | Досвід користування за останній рік |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------------|-------------|
|                                                                                                   |             |             |             |             |             | Є                                   | Немає       |
| <b>Назвали хоча б 1 ситуацію:</b>                                                                 | <b>74,3</b> | <b>74,2</b> | <b>67,4</b> | <b>73,9</b> | <b>71,0</b> | <b>83,6</b>                         | <b>53,9</b> |
| Отримання паспорта для виїзду за кордон                                                           | 21,0        | 16,3        | 10,8        | 20,0        | 22,9        | 28,1                                | 15,2        |
| Отримання паспорта громадянина України                                                            | 13,8        | 11,6        | 10,7        | 15,7        | 17,4        | 22,1                                | 10,7        |
| Зміна місця реєстрації (прописка)                                                                 | 11,8        | 8,0         | 7,4         | 13,0        | 16,8        | 20,2                                | 11,7        |
| Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт) | 15,3        | 10,6        | 10,4        | 17,0        | 16,0        | 21,2                                | 8,6         |
| Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності                              | 12,3        | 6,2         | 6,2         | 13,7        | 11,4        | 15,3                                | 5,8         |
| Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій                                            | 14,5        | 9,1         | 5,4         | 10,5        | 9,2         | 10,1                                | 7,9         |
| Доступ до даних власної медичної картки                                                           | 10,4        | 15,0        | 14,8        | 9,9         | 8,7         | 10,1                                | 7,0         |
| Отримання нотаріальних послуг                                                                     | 7,1         | 7,7         | 11,3        | 8,6         | 7,8         | 10,3                                | 4,3         |
| Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналога                | 5,4         | 7,9         | 8,5         | 7,3         | 7,7         | 9,8                                 | 4,9         |
| Купівля, продаж, оренда нерухомого майна                                                          | 7,0         | 6,3         | 7,3         | 5,4         | 6,2         | 8,2                                 | 3,5         |
| Оформлення довідок для отримання пенсії                                                           | 8,8         | 9,7         | 5,8         | 8,8         | 5,2         | 5,1                                 | 5,7         |
| Сплата податків, оформлення відповідних довідок                                                   | 6,8         | 5,1         | 5,4         | 4,8         | 5,0         | 6,3                                 | 3,2         |
| Отримання та заміна пенсійного посвідчення                                                        | 4,6         | 7,0         | 6,2         | 5,5         | 4,7         | 5,0                                 | 4,6         |
| Зміна виборчої адреси, щоб мати змогу проголосувати                                               | 4,5         | 4,6         | 7,0         | 3,6         | 4,6         | 5,6                                 | 2,9         |
| Електронний лікарняний листок                                                                     | 8,9         | 14,9        | 10,8        | 6,1         | 4,5         | 4,2                                 | 5,2         |
| Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності       | 3,8         | 3,5         | 3,9         | 5,1         | 4,4         | 5,0                                 | 3,5         |

| % у стовпчику                                                                                   | Вер. 21 | Вер. 22 | Жов. 23 | Жов. 24 | Жов. 25 | Досвід користування за останній рік |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------------------|-------|
|                                                                                                 |         |         |         |         |         | Є                                   | Немає |
| Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код) | 5,9     | 5,3     | 4,1     | 5,1     | 3,9     | 5,2                                 | 2,2   |
| Оформлення необхідних документів із земельних питань онлайн                                     | 7,5     | 12,4    | 8,3     | 7,1     | 3,2     | 3,5                                 | 2,8   |
| Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця                | 3,0     | 5,1     | 2,5     | 2,7     | 2,6     | 3,2                                 | 1,9   |
| Питання взаємодії із судовими інстанціями                                                       | 1,9     | 1,4     | 2,5     | 2,9     | 2,6     | 3,2                                 | 1,8   |
| Подання документів, отримання виписок у ТЦК                                                     | 1,8     | 2,8     | 3,0     | 3,8     | 2,4     | 3,3                                 | 1,1   |
| Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу                         | 1,4     | 2,7     | 3,7     | 1,7     | 1,8     | 2,4                                 | 0,9   |
| Включення до переліку осіб — учасників(ць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення        | 1,5     | 2,6     | 4,4     | 3,1     | 1,6     | 2,2                                 | 0,9   |
| Отримання довідки про несудимість                                                               | 1,8     | 3,0     | 4,3     | 2,1     | 1,5     | 2,0                                 | 0,8   |
| Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб                                               | 0,5     | 2,5     | 2,0     | 1,6     | 1,4     | 1,7                                 | 0,9   |
| Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)                      | 1,6     | 3,0     | 3,1     | 1,0     | 1,1     | 1,6                                 | 0,1   |
| Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)                                     | 15,3    | 19,8    | 19,6    | 19,4    | 18,5    | 8,4                                 | 32,1  |
| Важко сказати                                                                                   | 10,4    | 6,0     | 13,0    | 6,7     | 10,5    | 8,0                                 | 14,0  |

У Таблиці 2.5.2 дані наведені у розрізі груп, які потребують особливої уваги, а в Таблиці 2.5.3 — у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

**Таблиця 2.5.2. У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс? (% серед респондентів відповідної групи)**

| <b>% у стовпчику</b>                                                                              | <b>Люди з інвалідністю</b> | <b>Самі виховують дитину</b> | <b>ВПО</b>  | <b>Ветерани</b> | <b>Батьки дитини з інвалідністю</b> | <b>Люди старшого віку</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|-------------|-----------------|-------------------------------------|---------------------------|
| <b>Назвали хоча б 1 ситуацію:</b>                                                                 | <b>65,1</b>                | <b>80,8</b>                  | <b>80,1</b> | <b>65,6</b>     | <b>61,0</b>                         | <b>45,8</b>               |
| Отримання паспорта для виїзду за кордон                                                           | 16,0                       | 25,5                         | 26,8        | 8,9             | 16,4                                | 8,9                       |
| Отримання паспорта громадянина України                                                            | 9,7                        | 22,4                         | 12,2        | 9,1             | 15,5                                | 5,6                       |
| Зміна місця реєстрації (прописки)                                                                 | 11,1                       | 25,6                         | 21,7        | 11,5            | 11,4                                | 7,0                       |
| Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт) | 9,3                        | 22,5                         | 20,2        | 21,9            | 17,1                                | 4,6                       |
| Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності                              | 4,2                        | 9,4                          | 12,3        | 7,1             | 11,4                                | 1,2                       |
| Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій                                            | 14,2                       | 6,1                          | 5,0         | 8,8             | 4,9                                 | 14,0                      |
| Доступ до даних власної медичної картки                                                           | 7,5                        | 23,2                         | 10,5        | 18,2            | 8,8                                 | 7,8                       |
| Отримання нотаріальних послуг                                                                     | 6,2                        | 8,6                          | 16,2        | 0,8             | 5,1                                 | 5,4                       |
| Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналога                | 5,3                        | 6,3                          | 7,3         | 1,1             | 2,6                                 | 4,9                       |
| Купівля, продаж, оренда нерухомого майна                                                          | 3,6                        | 19,8                         | 7,0         | 2,5             | 2,1                                 | 3,1                       |
| Оформлення довідок для отримання пенсії                                                           | 7,0                        | 3,6                          | 6,0         | 1,9             | 4,9                                 | 9,0                       |
| Сплата податків, оформлення відповідних довідок                                                   | 3,1                        | 17,0                         | 4,0         | 6,2             | 5,7                                 | 1,0                       |
| Отримання та заміна пенсійного посвідчення                                                        | 8,0                        | 1,5                          | 3,4         | 4,3             | 1,7                                 | 11,1                      |
| Зміна виборчої адреси, щоб мати змогу проголосувати                                               | 3,9                        | 2,8                          | 5,7         | 0,0             | 2,1                                 | 2,8                       |
| Електронний лікарняний листок                                                                     | 2,4                        | 1,9                          | 7,0         | 0,0             | 1,4                                 | 3,6                       |

| % у стовпчику                                                                                   | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани | Батьки дитини з інвалідністю | Люди старшого віку |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|----------|------------------------------|--------------------|
| Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності     | 13,8                | 3,1                   | 3,7  | 5,8      | 11,3                         | 0,4                |
| Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код) | 1,3                 | 3,3                   | 3,5  | 3,7      | 2,7                          | 0,5                |
| Оформлення необхідних документів із земельних питань онлайн                                     | 2,5                 | 1,5                   | 4,4  | 3,4      | 2,0                          | 3,5                |
| Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця                | 4,3                 | 4,1                   | 2,5  | 0,0      | 10,4                         | 1,1                |
| Питання взаємодії із судовими інстанціями                                                       | 2,0                 | 0,5                   | 0,9  | 0,0      | 0,0                          | 1,6                |
| Подання документів, отримання виписок у ТЦК                                                     | 3,6                 | 4,7                   | 2,4  | 12,3     | 10,3                         | 0,4                |
| Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу                         | 0,5                 | 4,0                   | 2,9  | 0,8      | 0,0                          | 0,2                |
| Включення до переліку осіб — учасників(ць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення        | 3,3                 | 1,9                   | 3,0  | 13,8     | 1,9                          | 0,6                |
| Отримання довідки про несудимість                                                               | 1,4                 | 1,8                   | 3,7  | 0,0      | 0,0                          | 0,7                |
| Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб                                               | 1,6                 | 0,0                   | 9,6  | 0,0      | 0,0                          | 1,0                |
| Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)                      | 0,0                 | 0,6                   | 1,1  | 0,0      | 0,0                          | 0,0                |
| Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)                                     | 23,6                | 9,0                   | 11,9 | 11,1     | 12,1                         | 44,5               |
| Важко сказати                                                                                   | 11,3                | 10,3                  | 8,0  | 23,3     | 26,9                         | 9,7                |

**Таблиця 2.5.3 (початок). У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс?**

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

| % у рядку                                         | Назви хоча б один: | Паспорт для виїзду закордон | Паспорт громадянина | Рес-страція | Операції з персональним транспортом | Ведення малого бізнесу | Субсидії | Медична картка | Нотаріальні послуги | Ідентифікаційний код | Операції з майном | Довідки щодо пенсії | Сплата податків | Пенсійне посвідчення | Виборча адреса | Електронний лікарняний листок |
|---------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|-------------|-------------------------------------|------------------------|----------|----------------|---------------------|----------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                    |                             |                     |             |                                     |                        |          |                |                     |                      |                   |                     |                 |                      |                |                               |
| Західний                                          | 69,0               | 24,2                        | 17,2                | 17,4        | 14,4                                | 10,5                   | 11,7     | 12,1           | 3,9                 | 7,8                  | 5,8               | 3,3                 | 6,1             | 3,7                  | 4,3            | 3,6                           |
| Центральний                                       | 71,8               | 23,5                        | 17,4                | 17,4        | 18,5                                | 13,1                   | 8,0      | 5,8            | 6,7                 | 6,3                  | 6,5               | 6,3                 | 4,5             | 5,0                  | 5,4            | 4,9                           |
| Південний                                         | 73,8               | 23,5                        | 17,6                | 17,8        | 17,4                                | 9,5                    | 8,8      | 9,0            | 11,7                | 7,6                  | 5,4               | 6,4                 | 4,1             | 4,9                  | 4,0            | 6,1                           |
| Східний                                           | 67,1               | 15,3                        | 17,7                | 10,5        | 8,5                                 | 12,0                   | 7,5      | 9,8            | 14,0                | 13,4                 | 8,3               | 3,2                 | 5,3             | 6,5                  | 3,4            | 2,3                           |
| <b>Стать</b>                                      |                    |                             |                     |             |                                     |                        |          |                |                     |                      |                   |                     |                 |                      |                |                               |
| Чоловік                                           | 71,8               | 22,9                        | 15,9                | 14,5        | 21,5                                | 14,8                   | 6,8      | 9,0            | 9,2                 | 6,7                  | 7,5               | 3,0                 | 6,7             | 2,9                  | 3,5            | 3,3                           |
| Жінка                                             | 70,3               | 22,9                        | 18,6                | 18,6        | 11,5                                | 8,7                    | 11,2     | 8,6            | 6,6                 | 8,6                  | 5,1               | 6,9                 | 3,5             | 6,2                  | 5,4            | 5,5                           |
| <b>Вік</b>                                        |                    |                             |                     |             |                                     |                        |          |                |                     |                      |                   |                     |                 |                      |                |                               |
| 18–29 років                                       | 88,2               | 35,3                        | 27,6                | 25,3        | 27,1                                | 20,0                   | 3,0      | 10,0           | 5,7                 | 7,4                  | 8,0               | 1,4                 | 4,9             | 1,2                  | 4,4            | 6,3                           |
| 30–39 років                                       | 81,7               | 31,1                        | 20,0                | 19,2        | 16,8                                | 11,9                   | 6,2      | 10,8           | 8,9                 | 9,0                  | 8,4               | 1,3                 | 9,9             | 0,9                  | 5,2            | 4,4                           |
| 40–49 років                                       | 75,6               | 19,7                        | 21,1                | 20,6        | 23,2                                | 18,4                   | 11,6     | 5,9            | 10,0                | 10,8                 | 5,1               | 3,8                 | 4,1             | 1,2                  | 4,7            | 4,8                           |
| 50–59 років                                       | 67,3               | 23,1                        | 14,9                | 14,5        | 12,4                                | 7,8                    | 9,9      | 9,6            | 7,0                 | 9,0                  | 6,3               | 8,0                 | 3,7             | 4,7                  | 6,1            | 4,8                           |
| 60–69 років                                       | 61,4               | 15,9                        | 12,8                | 11,3        | 10,1                                | 7,2                    | 12,5     | 9,0            | 8,8                 | 4,2                  | 5,2               | 10,0                | 4,6             | 11,8                 | 3,7            | 2,1                           |
| 70+ років                                         | 43,6               | 7,3                         | 4,9                 | 7,0         | 3,8                                 | 1,1                    | 13,4     | 6,4            | 5,4                 | 4,8                  | 3,2               | 8,4                 | 0,5             | 11,4                 | 2,8            | 4,6                           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                    |                             |                     |             |                                     |                        |          |                |                     |                      |                   |                     |                 |                      |                |                               |
| Село                                              | 67,9               | 20,7                        | 12,4                | 14,8        | 14,2                                | 10,2                   | 10,5     | 10,2           | 8,2                 | 8,5                  | 5,6               | 5,0                 | 5,1             | 4,7                  | 4,8            | 3,4                           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 71,0               | 17,8                        | 20,9                | 17,5        | 21,0                                | 12,4                   | 7,5      | 8,1            | 8,2                 | 5,8                  | 3,0               | 3,3                 | 4,5             | 6,7                  | 5,7            | 6,2                           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 67,5               | 28,4                        | 23,1                | 19,3        | 14,7                                | 12,0                   | 8,6      | 4,9            | 4,3                 | 5,7                  | 6,3               | 4,9                 | 3,7             | 2,9                  | 4,3            | 3,1                           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 74,0               | 23,9                        | 18,7                | 17,3        | 16,8                                | 12,0                   | 8,7      | 8,9            | 8,4                 | 8,1                  | 7,2               | 5,7                 | 5,3             | 4,9                  | 4,3            | 5,4                           |
| <b>Освіта</b>                                     |                    |                             |                     |             |                                     |                        |          |                |                     |                      |                   |                     |                 |                      |                |                               |
| Повна середня або нижча                           | 64,0               | 22,2                        | 14,8                | 16,4        | 17,4                                | 11,4                   | 8,6      | 2,5            | 4,3                 | 6,7                  | 3,2               | 4,3                 | 2,6             | 3,2                  | 3,8            | 2,5                           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 66,4               | 17,1                        | 14,6                | 14,3        | 14,0                                | 10,0                   | 9,7      | 8,4            | 9,4                 | 6,7                  | 5,4               | 6,2                 | 3,0             | 5,5                  | 3,5            | 3,7                           |
| Вища                                              | 78,0               | 28,5                        | 21,0                | 19,3        | 17,6                                | 12,9                   | 9,1      | 11,0           | 7,6                 | 9,1                  | 8,1               | 4,6                 | 7,6             | 4,7                  | 5,8            | 5,7                           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                    |                             |                     |             |                                     |                        |          |                |                     |                      |                   |                     |                 |                      |                |                               |
| Низький                                           | 60,7               | 17,1                        | 15,5                | 12,6        | 10,5                                | 5,4                    | 13,9     | 6,6            | 7,9                 | 8,6                  | 4,0               | 6,9                 | 2,3             | 7,1                  | 3,9            | 3,8                           |
| Середній                                          | 77,1               | 26,0                        | 18,9                | 20,4        | 18,8                                | 14,2                   | 7,9      | 8,0            | 8,5                 | 6,9                  | 7,0               | 5,1                 | 4,4             | 4,2                  | 6,0            | 5,5                           |
| Високий                                           | 80,6               | 28,9                        | 18,9                | 17,7        | 21,3                                | 17,9                   | 3,7      | 15,1           | 5,7                 | 8,3                  | 9,0               | 2,3                 | 10,9            | 1,6                  | 3,2            | 4,1                           |

**Таблиця 2.5.3 (продовження). У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс?**

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

| % у рядку                                         | Тимчасова<br>непрацездатність /<br>постійна інвалідність | Новона-<br>роджена<br>дитина | Земельні<br>питання | Тимчасова<br>втрата<br>роботи | Суди | ТЦК | Шлюб /<br>розірвання<br>шлюбу | Учасники<br>бойових<br>дій | Довідка<br>про несудимість | ВПО | Декретна<br>відпустка | Не потрі-<br>бен жоден | Важко<br>сказати |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|-------------------------------|------|-----|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----|-----------------------|------------------------|------------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                                                          |                              |                     |                               |      |     |                               |                            |                            |     |                       |                        |                  |
| Західний                                          | 1,5                                                      | 3,5                          | 2,2                 | 2,0                           | 0,9  | 2,7 | 0,5                           | 0,9                        | 0,9                        | 0,3 | 0,4                   | 20,6                   | 10,4             |
| Центральний                                       | 5,4                                                      | 4,0                          | 4,0                 | 2,5                           | 2,7  | 2,6 | 2,2                           | 1,9                        | 1,3                        | 1,9 | 0,8                   | 17,1                   | 11,1             |
| Південний                                         | 5,7                                                      | 4,7                          | 3,1                 | 4,5                           | 3,0  | 2,1 | 1,5                           | 1,9                        | 2,3                        | 1,5 | 2,1                   | 17,4                   | 8,8              |
| Східний                                           | 5,7                                                      | 2,9                          | 3,6                 | 0,2                           | 5,6  | 1,1 | 4,9                           | 1,9                        | 1,8                        | 1,9 | 2,1                   | 20,4                   | 12,5             |
| <b>Стать</b>                                      |                                                          |                              |                     |                               |      |     |                               |                            |                            |     |                       |                        |                  |
| Чоловік                                           | 4,4                                                      | 3,0                          | 3,3                 | 2,0                           | 3,7  | 3,4 | 2,1                           | 2,7                        | 1,2                        | 0,6 | 0,8                   | 16,7                   | 11,6             |
| Жінка                                             | 4,4                                                      | 4,6                          | 3,2                 | 3,1                           | 1,6  | 1,5 | 1,6                           | 0,8                        | 1,7                        | 2,0 | 1,3                   | 20,1                   | 9,6              |
| <b>Вік</b>                                        |                                                          |                              |                     |                               |      |     |                               |                            |                            |     |                       |                        |                  |
| 18–29 років                                       | 2,6                                                      | 7,1                          | 1,3                 | 2,5                           | 4,2  | 5,2 | 3,1                           | 1,6                        | 1,7                        | 2,2 | 2,5                   | 6,1                    | 5,7              |
| 30–39 років                                       | 7,9                                                      | 8,4                          | 3,9                 | 2,3                           | 2,2  | 2,9 | 4,0                           | 2,8                        | 1,9                        | 1,4 | 2,3                   | 6,9                    | 11,4             |
| 40–49 років                                       | 5,6                                                      | 2,0                          | 2,9                 | 5,3                           | 2,7  | 1,3 | 2,1                           | 1,8                        | 1,9                        | 1,8 | 0,4                   | 12,9                   | 11,5             |
| 50–59 років                                       | 6,0                                                      | 2,4                          | 4,4                 | 3,4                           | 2,2  | 3,5 | 0,4                           | 1,6                        | 1,1                        | 0,7 | 0,6                   | 18,6                   | 14,1             |
| 60–69 років                                       | 2,0                                                      | 1,3                          | 3,1                 | 1,0                           | 2,1  | 0,3 | 0,1                           | 1,2                        | 0,9                        | 0,9 | 0,2                   | 28,9                   | 9,7              |
| 70+ років                                         | 0,3                                                      | 0,5                          | 3,7                 | 0,5                           | 2,0  | 0,5 | 0,3                           | 0,3                        | 1,0                        | 1,1 | 0,0                   | 46,5                   | 9,9              |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                                                          |                              |                     |                               |      |     |                               |                            |                            |     |                       |                        |                  |
| Село                                              | 4,5                                                      | 4,2                          | 4,2                 | 1,5                           | 2,0  | 2,6 | 1,1                           | 1,6                        | 0,6                        | 0,2 | 1,1                   | 21,0                   | 11,0             |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 2,7                                                      | 2,7                          | 3,3                 | 3,8                           | 5,0  | 1,0 | 0,2                           | 0,0                        | 1,6                        | 0,8 | 0,3                   | 20,3                   | 8,7              |
| Місто 20–99 тис.                                  | 6,4                                                      | 3,5                          | 2,1                 | 2,2                           | 2,4  | 3,0 | 1,6                           | 1,7                        | 0,9                        | 1,1 | 0,4                   | 22,3                   | 10,2             |
| Місто 100 тис. і більше                           | 4,1                                                      | 4,1                          | 2,9                 | 3,2                           | 2,5  | 2,2 | 2,7                           | 2,0                        | 2,2                        | 2,4 | 1,5                   | 15,5                   | 10,5             |
| <b>Освіта</b>                                     |                                                          |                              |                     |                               |      |     |                               |                            |                            |     |                       |                        |                  |
| Повна середня або нижча                           | 3,6                                                      | 0,9                          | 3,3                 | 2,4                           | 3,8  | 1,9 | 1,5                           | 0,7                        | 1,4                        | 2,1 | 0,6                   | 22,0                   | 13,9             |
| Професійно-технічна або<br>середня спеціальна     | 5,6                                                      | 3,6                          | 3,4                 | 2,0                           | 2,7  | 2,6 | 1,9                           | 1,9                        | 0,8                        | 1,8 | 1,1                   | 22,8                   | 10,7             |
| Вища                                              | 3,6                                                      | 5,2                          | 3,1                 | 3,2                           | 2,1  | 2,3 | 1,9                           | 1,7                        | 2,1                        | 0,8 | 1,3                   | 13,3                   | 8,7              |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |                                                          |                              |                     |                               |      |     |                               |                            |                            |     |                       |                        |                  |
| Низький                                           | 5,1                                                      | 2,4                          | 3,0                 | 2,9                           | 1,8  | 1,4 | 0,6                           | 1,4                        | 1,6                        | 2,1 | 0,8                   | 26,8                   | 12,5             |
| Середній                                          | 5,2                                                      | 4,9                          | 4,2                 | 3,0                           | 2,8  | 3,1 | 2,4                           | 1,8                        | 1,3                        | 0,7 | 0,8                   | 14,3                   | 8,6              |
| Високий                                           | 0,7                                                      | 4,5                          | 1,8                 | 1,4                           | 3,8  | 2,8 | 3,1                           | 2,0                        | 1,6                        | 1,1 | 2,2                   | 10,7                   | 8,7              |

## **РОЗДІЛ III.**

### **ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ ЩОДО ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ЧИ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ**



### 3.1. Отримання матеріалів про електронні державні послуги / цифрову грамотність

Більшість респондентів (60%) бачили матеріали з інформацією про державні електронні послуги (у 2024 році цей показник становив 61%, різниця в межах похибки). Водночас матеріали про цифрову грамотність помічали 48% (зниження з 51% у 2024 році). Ті, хто бачили відповідні матеріали, найчастіше згадували рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ.

**Таблиця 3.1.1. Чи зустрічали ви упродовж останніх 12 місяців інформаційні матеріали про користування електронними державними послугами / цифрову грамотність?**  
(респонденти могли обрати кілька відповідей)

| % у стовпчику                              | Електронні послуги |             |             |             |             | Цифрова грамотність |             |             |             |
|--------------------------------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                            | Вер. 21            | Вер. 22     | Жов. 23     | Жов. 24     | Жов. 25     | Вер. 22             | Жов. 23     | Жов. 24     | Жов. 25     |
| <b>Так, бачили:</b>                        | <b>54,7</b>        | <b>71,8</b> | <b>64,8</b> | <b>60,8</b> | <b>59,6</b> | <b>58,7</b>         | <b>52,7</b> | <b>51,2</b> | <b>47,8</b> |
| реклама в соціальній мережі                | 38,8               | 50,2        | 45,7        | 40,0        | 40,9        | 42,1                | 39,0        | 34,8        | 34,2        |
| чули на радіо / ТБ                         | —                  | 45,1        | 32,9        | 29,3        | 25,9        | 36,1                | 25,0        | 25,0        | 20,8        |
| брошури у ЦНАП                             | 14,3               | 25,6        | 21,1        | 21,0        | 21,4        | 17,7                | 16,0        | 14,6        | 14,1        |
| плакати у ЦНАП                             | 12,1               | 24,1        | 23,5        | 21,1        | 20,6        | 18,4                | 15,9        | 15,0        | 12,8        |
| зовнішня реклама у місті / селі проживання | 15,9               | 22,3        | 17,0        | 17,3        | 16,8        | 15,4                | 13,0        | 12,3        | 12,6        |
| флаєр у поштовій скриньці                  | —                  | 5,0         | 4,3         | 4,1         | 4,6         | 3,7                 | 3,7         | 2,7         | 3,0         |
| Ні, не бачили                              | 40,5               | 24,6        | 30,8        | 34,9        | 36,7        | 36,9                | 42,0        | 44,1        | 48,1        |
| Важко сказати                              | 4,8                | 3,6         | 4,4         | 4,3         | 3,7         | 4,5                 | 5,2         | 4,6         | 4,1         |

У Таблиці 3.1.2 дані наведено у розрізі груп, які потребують особливої уваги, а в Таблиці 3.1.3 і 3.1.4 — у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

**Таблиця 3.1.2. Чи зустрічали ви упродовж останніх 12 місяців інформаційні матеріали про користування електронними державними послугами / цифрову грамотність?**  
(% серед респондентів відповідної групи)

| % у стовпчику                              | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани | Батьки дитини з інвалідністю | Люди старшого віку |
|--------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|----------|------------------------------|--------------------|
| <b>Електронні державні послуги</b>         |                     |                       |      |          |                              |                    |
| <b>Так, бачили:</b>                        | 60,0                | 72,0                  | 70,6 | 82,2     | 51,7                         | 52,7               |
| реклама в соціальній мережі                | 37,5                | 63,5                  | 50,1 | 54,2     | 40,8                         | 31,5               |
| чули на радіо / ТБ                         | 25,6                | 20,4                  | 23,8 | 34,4     | 27,8                         | 32,9               |
| брошури у ЦНАП                             | 27,1                | 22,1                  | 29,3 | 43,6     | 25,0                         | 14,4               |
| плакати у ЦНАП                             | 22,5                | 19,4                  | 24,3 | 34,7     | 21,3                         | 18,1               |
| зовнішня реклама у місті / селі проживання | 18,8                | 16,2                  | 21,6 | 36,6     | 18,7                         | 14,7               |
| флаєр у поштовій скриньці                  | 4,7                 | 7,8                   | 6,1  | 6,6      | 6,3                          | 4,8                |
| Ні, не бачили                              | 37,4                | 22,8                  | 27,1 | 17,0     | 44,6                         | 42,3               |
| Важко сказати                              | 2,5                 | 5,2                   | 2,3  | 0,8      | 3,7                          | 5,0                |
| <b>Цифрова грамотність</b>                 |                     |                       |      |          |                              |                    |
| <b>Так, бачили:</b>                        | 52,4                | 52,1                  | 51,1 | 58,7     | 44,8                         | 44,4               |
| реклама в соціальній мережі                | 32,5                | 39,7                  | 33,1 | 43,9     | 36,7                         | 25,8               |
| чули на радіо / ТБ                         | 21,7                | 16,8                  | 17,1 | 32,1     | 20,5                         | 26,3               |
| брошури у ЦНАП                             | 19,6                | 24,1                  | 20,0 | 15,3     | 15,6                         | 11,3               |
| плакати у ЦНАП                             | 12,9                | 15,5                  | 17,3 | 14,8     | 19,2                         | 8,9                |
| зовнішня реклама у місті / селі проживання | 11,5                | 13,3                  | 12,5 | 25,7     | 13,2                         | 9,8                |
| флаєр у поштовій скриньці                  | 3,0                 | 7,5                   | 4,1  | 4,7      | 1,8                          | 2,1                |
| Ні, не бачили                              | 44,1                | 43,8                  | 43,0 | 40,1     | 48,9                         | 49,6               |
| Важко сказати                              | 3,5                 | 4,1                   | 5,9  | 1,2      | 6,3                          | 6,0                |

**Таблиця 3.1.3. Чи зустрічали ви упродовж останніх 12 місяців інформаційні матеріали про користування електронними державними послугами? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)**

| % у рядку                                         | Так, бачили: | реклама в соціальній мережі | чули на радіо / ТБ | брошури у ЦНАП | плакати у ЦНАП | зовнішня реклама у своєму місті / селі | флаєр у п/с | Ні, не бачили | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------------------------------|-------------|---------------|---------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Західний                                          | <b>61,1</b>  | 40,3                        | 26,8               | 20,9           | 19,1           | 14,8                                   | 6,6         | 33,4          | 5,5           |
| Центральний                                       | <b>62,8</b>  | 42,7                        | 26,3               | 23,7           | 23,4           | 18,3                                   | 4,4         | 34,5          | 2,7           |
| Південний                                         | <b>52,6</b>  | 37,9                        | 22,7               | 18,8           | 19,1           | 14,0                                   | 3,4         | 43,6          | 3,8           |
| Східний                                           | <b>59,1</b>  | 42,5                        | 29,1               | 20,2           | 17,6           | 23,4                                   | 2,9         | 39,2          | 1,7           |
| <b>Стать</b>                                      |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Чоловік                                           | <b>60,9</b>  | 39,7                        | 28,1               | 22,1           | 21,7           | 18,1                                   | 3,8         | 35,9          | 3,2           |
| Жінка                                             | <b>58,6</b>  | 41,9                        | 24,1               | 20,8           | 19,7           | 15,7                                   | 5,3         | 37,4          | 4,0           |
| <b>Вік</b>                                        |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| 18–29 років                                       | <b>63,3</b>  | 45,0                        | 21,0               | 23,1           | 19,6           | 19,9                                   | 5,7         | 35,2          | 1,5           |
| 30–39 років                                       | <b>64,2</b>  | 45,9                        | 25,7               | 19,2           | 18,4           | 14,2                                   | 3,1         | 33,3          | 2,5           |
| 40–49 років                                       | <b>62,6</b>  | 42,9                        | 28,1               | 21,7           | 22,4           | 19,5                                   | 5,8         | 32,5          | 4,9           |
| 50–59 років                                       | <b>55,1</b>  | 40,5                        | 20,7               | 28,7           | 24,4           | 16,4                                   | 4,5         | 41,4          | 3,5           |
| 60–69 років                                       | <b>58,2</b>  | 37,5                        | 28,2               | 22,6           | 21,5           | 17,1                                   | 3,4         | 35,9          | 5,9           |
| 70+ років                                         | <b>51,4</b>  | 30,2                        | 32,7               | 12,4           | 17,1           | 14,2                                   | 5,9         | 44,6          | 4,0           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Село                                              | <b>58,8</b>  | 41,5                        | 29,4               | 20,2           | 20,4           | 12,7                                   | 3,8         | 38,0          | 3,3           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | <b>70,9</b>  | 47,9                        | 33,4               | 31,0           | 23,2           | 16,6                                   | 2,9         | 27,8          | 1,2           |
| Місто 20–99 тис.                                  | <b>58,6</b>  | 39,0                        | 25,7               | 19,9           | 21,8           | 14,9                                   | 4,3         | 36,0          | 5,5           |
| Місто 100 тис. і більше                           | <b>58,4</b>  | 39,6                        | 22,0               | 20,8           | 19,9           | 20,2                                   | 5,6         | 37,8          | 3,9           |
| <b>Освіта</b>                                     |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Повна середня або нижча                           | <b>58,0</b>  | 31,9                        | 31,5               | 21,9           | 15,0           | 20,7                                   | 4,1         | 39,4          | 2,6           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | <b>56,5</b>  | 38,7                        | 26,9               | 22,4           | 22,5           | 18,4                                   | 4,4         | 39,5          | 4,0           |
| Вища                                              | <b>63,7</b>  | 46,4                        | 23,5               | 20,7           | 21,0           | 14,4                                   | 5,1         | 33,0          | 3,3           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Низький                                           | <b>55,9</b>  | 36,0                        | 27,2               | 16,7           | 18,0           | 14,5                                   | 4,9         | 39,6          | 4,5           |
| Середній                                          | <b>60,8</b>  | 46,1                        | 25,1               | 25,7           | 21,8           | 18,7                                   | 5,5         | 35,9          | 3,3           |
| Високий                                           | <b>65,8</b>  | 40,5                        | 26,2               | 22,1           | 23,7           | 17,6                                   | 2,6         | 32,1          | 2,0           |

**Таблиця 3.1.4. Чи зустрічали ви упродовж останніх 12 місяців матеріали про цифрову грамотність?**

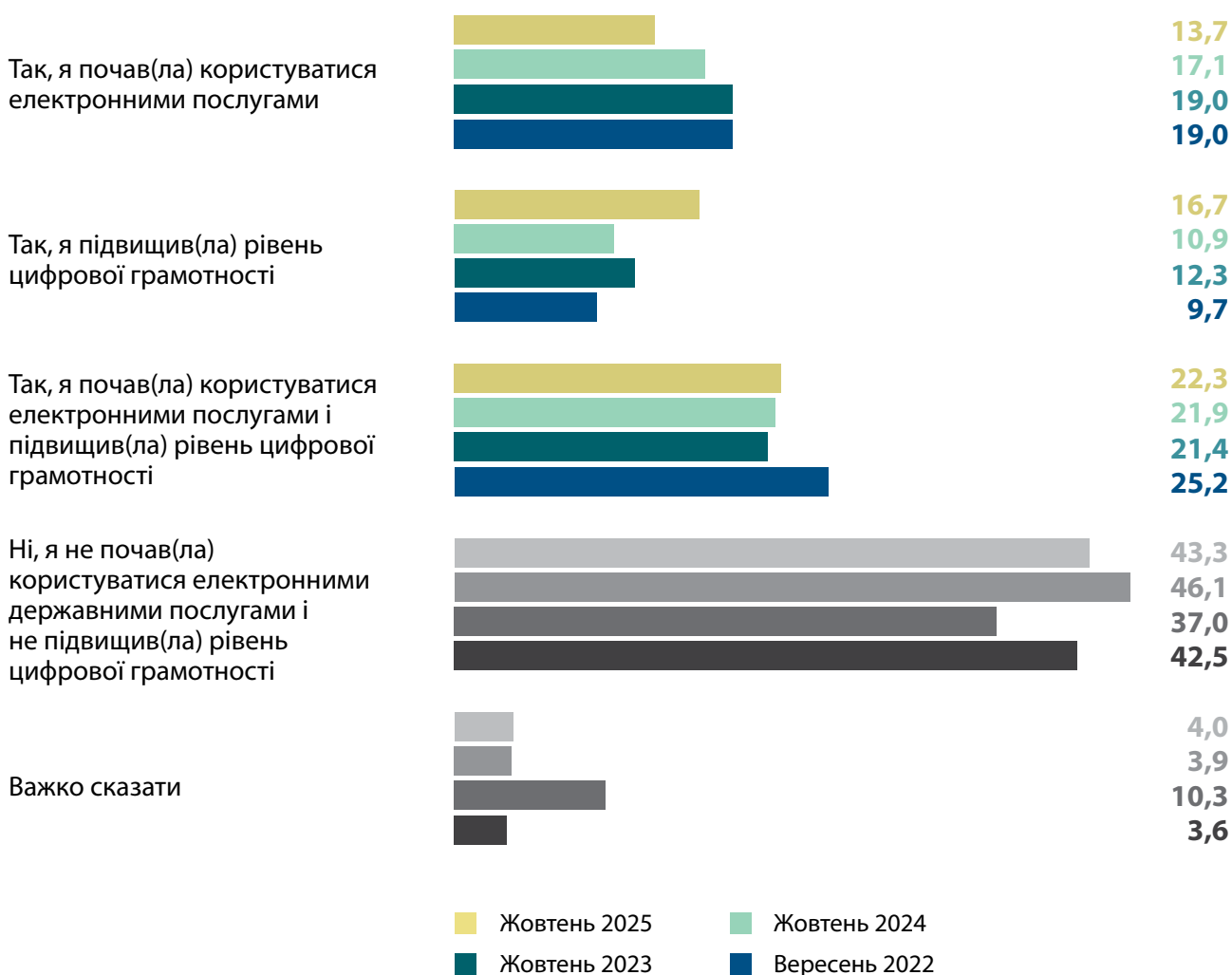
(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

| % у рядку                                         | Так, бачили: | реклама в соціальній мережі | чули на радіо / ТБ | брошури у ЦНАП | плакати у ЦНАП | зовнішня реклама у своєму місті / селі | флаєр у п/с | Ні, не бачили | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------------------------------|-------------|---------------|---------------|
| <b>Регіон</b>                                     |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Західний                                          | <b>43,8</b>  | 29,3                        | 21,2               | 13,1           | 10,5           | 11,7                                   | 3,9         | 50,0          | 6,1           |
| Центральний                                       | <b>51,8</b>  | 37,4                        | 20,8               | 16,2           | 16,6           | 13,0                                   | 3,4         | 44,8          | 3,4           |
| Південний                                         | <b>45,6</b>  | 32,9                        | 21,1               | 12,0           | 11,5           | 10,2                                   | 1,4         | 50,6          | 3,7           |
| Східний                                           | <b>49,3</b>  | 38,4                        | 19,1               | 13,8           | 7,6            | 18,7                                   | 3,1         | 49,0          | 1,7           |
| <b>Стать</b>                                      |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Чоловік                                           | <b>47,2</b>  | 32,3                        | 22,3               | 14,8           | 13,3           | 14,4                                   | 2,1         | 49,0          | 3,8           |
| Жінка                                             | <b>48,4</b>  | 35,7                        | 19,6               | 13,5           | 12,3           | 11,0                                   | 3,8         | 47,3          | 4,4           |
| <b>Вік</b>                                        |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| 18–29 років                                       | <b>50,0</b>  | 42,9                        | 15,8               | 15,3           | 12,6           | 19,8                                   | 4,1         | 48,2          | 1,7           |
| 30–39 років                                       | <b>50,0</b>  | 35,5                        | 22,0               | 12,1           | 12,0           | 9,8                                    | 2,6         | 46,5          | 3,5           |
| 40–49 років                                       | <b>49,4</b>  | 36,1                        | 21,1               | 13,9           | 12,8           | 12,4                                   | 3,3         | 46,6          | 4,0           |
| 50–59 років                                       | <b>43,8</b>  | 33,6                        | 16,8               | 15,6           | 15,5           | 12,9                                   | 3,3         | 52,7          | 3,5           |
| 60–69 років                                       | <b>49,6</b>  | 30,2                        | 23,8               | 18,1           | 16,1           | 11,9                                   | 3,1         | 43,1          | 7,3           |
| 70+ років                                         | <b>42,8</b>  | 24,5                        | 25,9               | 10,0           | 6,9            | 9,0                                    | 1,8         | 52,3          | 4,9           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Село                                              | <b>44,9</b>  | 32,3                        | 25,6               | 13,4           | 9,6            | 11,9                                   | 2,0         | 51,9          | 3,3           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | <b>53,8</b>  | 36,2                        | 25,3               | 22,1           | 16,9           | 11,3                                   | 1,5         | 42,1          | 4,1           |
| Місто 20–99 тис.                                  | <b>50,4</b>  | 34,9                        | 17,8               | 14,5           | 17,0           | 10,2                                   | 3,0         | 43,2          | 6,3           |
| Місто 100 тис. і більше                           | <b>48,1</b>  | 34,9                        | 17,5               | 13,0           | 13,0           | 13,9                                   | 4,1         | 47,9          | 4,0           |
| <b>Освіта</b>                                     |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Повна середня або нижча                           | <b>53,9</b>  | 34,1                        | 28,3               | 13,9           | 13,7           | 18,8                                   | 3,2         | 43,1          | 3,0           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | <b>43,2</b>  | 31,5                        | 21,9               | 13,5           | 12,3           | 12,5                                   | 3,5         | 52,7          | 4,1           |
| Вища                                              | <b>50,5</b>  | 37,1                        | 17,6               | 14,9           | 13,1           | 10,7                                   | 2,7         | 45,4          | 4,1           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |              |                             |                    |                |                |                                        |             |               |               |
| Низький                                           | <b>43,2</b>  | 28,3                        | 20,1               | 11,7           | 9,8            | 10,1                                   | 2,9         | 51,0          | 5,7           |
| Середній                                          | <b>51,0</b>  | 40,2                        | 21,5               | 17,0           | 14,5           | 14,4                                   | 3,5         | 45,5          | 3,5           |
| Високий                                           | <b>50,6</b>  | 33,8                        | 21,3               | 13,4           | 15,1           | 13,4                                   | 2,6         | 47,8          | 1,6           |

## 3.2. Заохочення користуватися електронними державними послугами / підвищувати цифрову грамотність

Матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність заохотили до відповідних дій 53% тих, хто такі матеріали отримував (у 2024 році цей показник становив 50%, різниця в межах похибки). Користуватися державними електронними послугами завдяки матеріалам почали 36%, підвищувати цифрову грамотність — 39%.

**Діаграма 3.2.1. Інформаційні матеріали, які ви зустрічали, заохотили вас до користування державними електронними послугами або до підвищення рівня цифрової грамотності? (% серед тих, хто протягом останнього року отримував матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність)**



У Таблиці 3.2.1 дані наведено у розрізі груп, які потребують особливої уваги, а в Таблиці 3.2.2 — у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

Матеріали справляють більший мотиваційний ефект на молодших, освіченіших і заможніших людей. Так, якщо розглядати категорії за віком, частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 62% серед 18–29-річних і 64% серед 30–39-річних до 28% серед людей віком 70+. За освітою: серед респондентів з вищою освітою матеріали спонукали до дій 59%, тоді як серед респондентів із професійно-технічною чи середньою спеціальною освітою — 46%, а серед осіб з нижчим від зазначених рівнем освіти — 51%. Серед респондентів із високим достатком про мотиваційний ефект матеріалів повідомили 68%, серед респондентів із середнім достатком — 57%, а серед респондентів із низьким достатком — 39%.

**Таблиця 3.2.1. Інформаційні матеріали, які ви зустрічали, заохотили вас до користування державними електронними послугами або до підвищення рівня цифрової грамотності?** (% серед респондентів відповідної групи, які протягом останнього року отримували матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність)

| % у стовпчику                                                                                                    | Люди з інвалідністю | Самі виховують дитину | ВПО  | Ветерани <sup>1</sup> | Батьки дитини з інвалідністю <sup>1</sup> | Люди старшого віку |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------|-----------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами                                                            | 9,3                 | 34,2                  | 15,6 | 9,9                   | 20,0                                      | 9,3                |
| Так, я підвищив(ла) рівень цифрової грамотності                                                                  | 16,9                | 11,1                  | 22,0 | 8,8                   | 4,6                                       | 6,8                |
| Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами і підвищив(ла) рівень цифрової грамотності                 | 16,9                | 19,8                  | 21,5 | 22,1                  | 27,1                                      | 12,6               |
| Ні, я не почав(ла) користуватися електронними державними послугами і не підвищив(ла) рівень цифрової грамотності | 52,8                | 32,3                  | 33,9 | 51,9                  | 44,0                                      | 67,1               |
| Важко сказати                                                                                                    | 4,1                 | 2,6                   | 7,0  | 7,3                   | 4,3                                       | 4,2                |

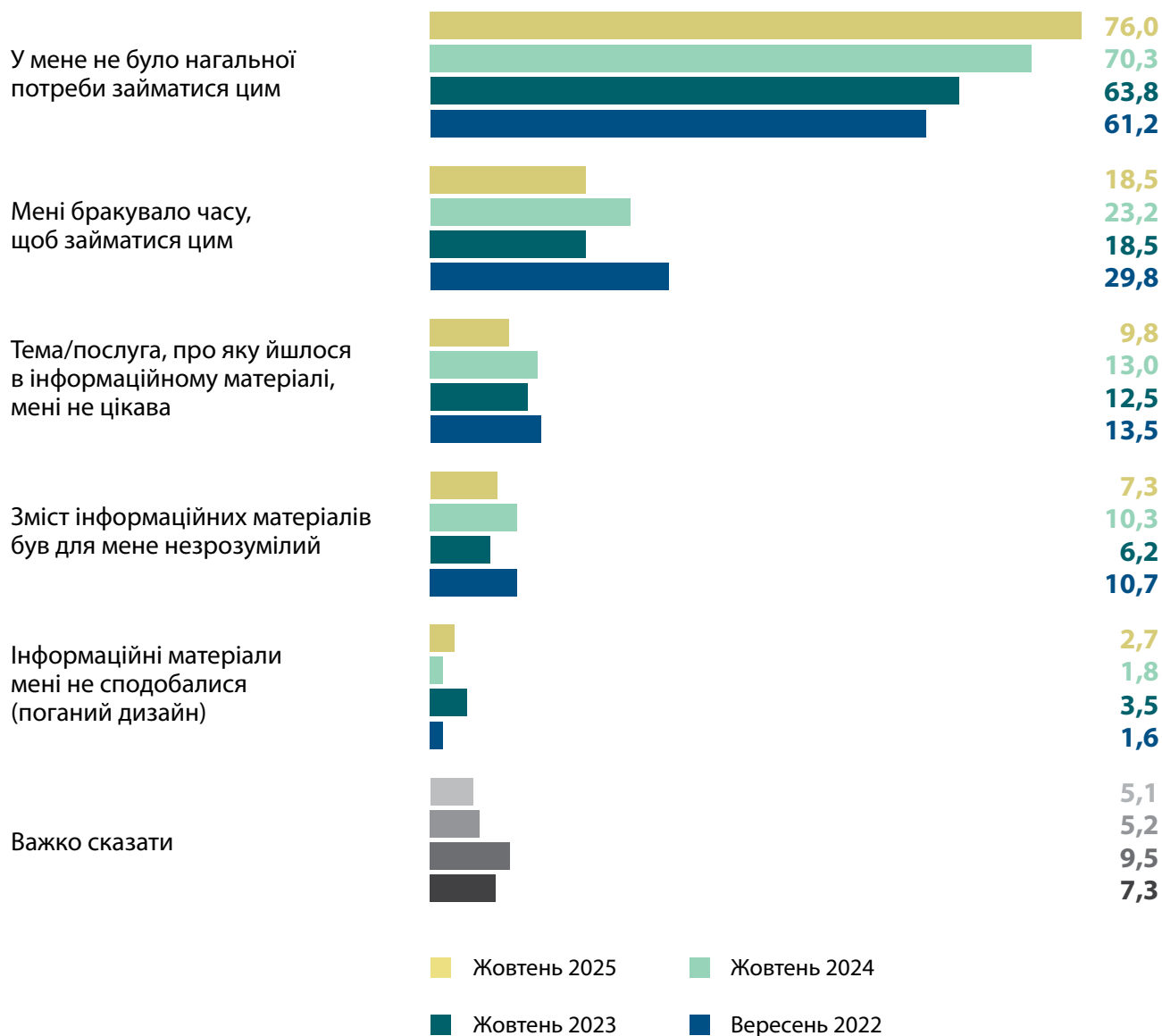
\* Символом «!» позначені групії, у яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведено індикативно.

**Таблиця 3.2.2. Інформаційні матеріали, які ви зустрічали, заохотили вас до користування державними електронними послугами або до підвищення рівня власної цифрової грамотності?** (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які протягом останнього року отримували матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність)

| % у рядку                                         | Так, послуги | Так, цифрова грамотність | Так, і те, і те | Ні   | Важко сказати |
|---------------------------------------------------|--------------|--------------------------|-----------------|------|---------------|
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |              |                          |                 |      |               |
| Західний                                          | 14,8         | 14,6                     | 20,6            | 46,4 | 3,6           |
| Центральний                                       | 14,8         | 16,7                     | 20,1            | 44,0 | 4,4           |
| Південний                                         | 11,9         | 20,1                     | 23,8            | 39,5 | 4,7           |
| Східний                                           | 9,7          | 14,9                     | 33,0            | 40,0 | 2,3           |
| <b>Стать</b>                                      |              |                          |                 |      |               |
| Чоловік                                           | 15,6         | 17,6                     | 22,5            | 40,0 | 4,2           |
| Жінка                                             | 12,0         | 15,8                     | 22,1            | 46,2 | 3,9           |
| <b>Вік</b>                                        |              |                          |                 |      |               |
| 18–29 років                                       | 12,7         | 16,3                     | 33,3            | 36,9 | 0,7           |
| 30–39 років                                       | 15,5         | 25,3                     | 23,4            | 31,8 | 4,0           |
| 40–49 років                                       | 18,9         | 16,6                     | 26,1            | 33,8 | 4,6           |
| 50–59 років                                       | 9,0          | 18,0                     | 18,8            | 47,4 | 6,7           |
| 60–69 років                                       | 14,4         | 10,1                     | 15,0            | 55,3 | 5,2           |
| 70+ років                                         | 8,5          | 6,8                      | 12,5            | 69,1 | 3,0           |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |              |                          |                 |      |               |
| Село                                              | 13,5         | 15,4                     | 23,4            | 46,3 | 1,4           |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 13,3         | 13,2                     | 27,8            | 43,8 | 1,9           |
| Місто 20–99 тис.                                  | 13,5         | 15,4                     | 17,7            | 47,9 | 5,4           |
| Місто 100 тис. і більше                           | 13,8         | 18,6                     | 21,7            | 40,0 | 5,9           |
| <b>Освіта</b>                                     |              |                          |                 |      |               |
| Повна середня або нижча                           | 7,6          | 20,3                     | 22,7            | 45,8 | 3,6           |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 12,6         | 12,3                     | 21,0            | 51,0 | 3,1           |
| Вища                                              | 16,4         | 19,0                     | 23,2            | 36,4 | 4,9           |
| <b>Рівень достатку родини</b>                     |              |                          |                 |      |               |
| Низький                                           | 13,7         | 10,4                     | 14,8            | 57,0 | 4,1           |
| Середній                                          | 11,9         | 15,6                     | 29,1            | 39,7 | 3,7           |
| Високий                                           | 17,1         | 28,8                     | 22,3            | 28,9 | 2,9           |

Переважає більшість тих, кого матеріали до дій не заохотили, зазначають як причину відсутність нагальної потреби цим займатися (76% проти 70% у 2024 році. На другому місці така причина, як брак часу (18.5%). Інші причини згадували рідше.

**Діаграма 3.2.2. Поясніть, чому ви не почали користуватися державними електронними послугами або не взялися до підвищення рівня цифрової грамотності?**  
(% серед тих, кого матеріали не заохотили; респонденти могли обрати до 3 відповідей)



## **ДОДАТОК А.**

**СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ  
ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ  
ВИБІРКИ ДЛЯ ОПИТУВАННЯ  
(В ЦІЛОМУ І ЗА ОКРЕМИМИ  
КАТЕГОРІЯМИ)**

**Таблиця А1. Профіль усіх респондентів та респондентів груп, які потребують особливої уваги**

| <b>% у стовпчику</b>                              | <b>Усі респонденти</b> | <b>Люди з інвалідністю</b> | <b>Самі виховують дитину</b> | <b>ВПО</b> | <b>Ветерани</b> | <b>Батьки дитини з інвалідністю</b> | <b>Люди старшого віку</b> |
|---------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------|---------------------------|
| <b>Кількість респондентів</b>                     | <b>2015</b>            | <b>270</b>                 | <b>108</b>                   | <b>178</b> | <b>49</b>       | <b>52</b>                           | <b>393</b>                |
| <b>Похибка</b>                                    | <b>2,9</b>             | <b>7,8</b>                 | <b>12,3</b>                  | <b>9,5</b> | <b>18,2</b>     | <b>17,7</b>                         | <b>6,4</b>                |
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |                        |                            |                              |            |                 |                                     |                           |
| Захід                                             | 28,6                   | 27,4                       | 43,2                         | 23,4       | 35,9            | 23,9                                | 26,5                      |
| Центр                                             | 38,3                   | 42,9                       | 29,9                         | 41,3       | 37,5            | 44,4                                | 38,7                      |
| Південь                                           | 23,0                   | 21,6                       | 16,9                         | 26,6       | 17,1            | 26,9                                | 23,7                      |
| Схід                                              | 10,1                   | 8,1                        | 10,0                         | 8,8        | 9,5             | 4,8                                 | 11,1                      |
| <b>Стать</b>                                      |                        |                            |                              |            |                 |                                     |                           |
| Чоловік                                           | 45,3                   | 50,4                       | 36,5                         | 42,5       | 96,5            | 49,5                                | 32,3                      |
| Жінка                                             | 54,7                   | 49,6                       | 63,5                         | 57,5       | 3,5             | 50,5                                | 67,7                      |
| <b>Вік</b>                                        |                        |                            |                              |            |                 |                                     |                           |
| 18–29 років                                       | 15,9                   | 5,2                        | 14,1                         | 22,3       | 14,4            | 7,4                                 | 0,0                       |
| 30–39 років                                       | 21,2                   | 16,1                       | 35,3                         | 19,4       | 31,5            | 23,2                                | 0,0                       |
| 40–49 років                                       | 17,4                   | 13,7                       | 18,3                         | 22,1       | 26,8            | 33,6                                | 0,0                       |
| 50–59 років                                       | 16,4                   | 23,9                       | 7,2                          | 9,6        | 20,0            | 17,7                                | 0,0                       |
| 60–69 років                                       | 15,3                   | 22,7                       | 16,4                         | 15,0       | 5,6             | 12,2                                | 28,1                      |
| 70+ років                                         | 13,7                   | 18,3                       | 8,6                          | 11,6       | 1,6             | 5,9                                 | 71,9                      |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |                        |                            |                              |            |                 |                                     |                           |
| Село                                              | 32,2                   | 41,0                       | 42,4                         | 13,8       | 39,2            | 31,0                                | 37,4                      |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 8,7                    | 9,0                        | 5,8                          | 11,6       | 6,7             | 8,1                                 | 8,4                       |
| Місто 20–99 тис.                                  | 12,5                   | 11,7                       | 10,7                         | 12,3       | 11,9            | 23,0                                | 10,8                      |
| Місто 100 тис. і більше                           | 46,5                   | 38,3                       | 41,2                         | 62,2       | 42,2            | 37,9                                | 43,5                      |
| <b>Освіта</b>                                     |                        |                            |                              |            |                 |                                     |                           |
| Повна середня / нижча                             | 14,9                   | 16,0                       | 10,5                         | 14,1       | 20,4            | 8,7                                 | 15,4                      |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 39,3                   | 49,3                       | 40,7                         | 33,0       | 51,5            | 33,9                                | 44,0                      |
| Вища                                              | 45,1                   | 34,7                       | 48,9                         | 51,5       | 28,1            | 57,5                                | 39,8                      |
| Відмова                                           | 0,7                    | 0,0                        | 0,0                          | 1,4        | 0,0             | 0,0                                 | 0,8                       |
| <b>Достаток родини</b>                            |                        |                            |                              |            |                 |                                     |                           |
| Низький                                           | 36,9                   | 54,6                       | 40,8                         | 46,8       | 28,6            | 40,8                                | 61,4                      |
| Середній                                          | 41,4                   | 33,1                       | 36,9                         | 36,2       | 32,0            | 28,2                                | 30,9                      |
| Високий                                           | 20,0                   | 9,7                        | 22,2                         | 15,7       | 36,7            | 31,1                                | 6,1                       |
| Відмова                                           | 1,7                    | 2,7                        | 0,0                          | 1,2        | 2,6             | 0,0                                 | 1,6                       |

**Таблиця А2. Профіль мешканців окремих регіонів, чоловіків / жінок, респондентів у розрізі вікових категорій**

| % у стовпчику                                     | Захід      | Центр      | Південь    | Схід       | Чоловік    | Жінка       | 18–29      | 30–39      | 40–49      | 50–59      | 60–69      | 70+        |
|---------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Кількість респондентів</b>                     | <b>392</b> | <b>989</b> | <b>470</b> | <b>164</b> | <b>861</b> | <b>1154</b> | <b>290</b> | <b>337</b> | <b>362</b> | <b>369</b> | <b>395</b> | <b>262</b> |
| <b>Похибка</b>                                    | <b>6,4</b> | <b>4,1</b> | <b>5,9</b> | <b>9,9</b> | <b>4,3</b> | <b>3,8</b>  | <b>7,5</b> | <b>6,9</b> | <b>6,7</b> | <b>6,6</b> | <b>6,4</b> | <b>7,9</b> |
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |            |            |
| Захід                                             | —          | —          | —          | —          | 28,1       | 29,0        | 32,1       | 31,8       | 24,8       | 28,6       | 27,3       | 25,9       |
| Центр                                             | —          | —          | —          | —          | 38,0       | 38,5        | 39,1       | 35,4       | 41,1       | 38,3       | 39,0       | 37,5       |
| Південь                                           | —          | —          | —          | —          | 22,4       | 23,5        | 20,3       | 22,8       | 23,4       | 23,4       | 23,3       | 25,2       |
| Схід                                              | —          | —          | —          | —          | 11,4       | 9,0         | 8,5        | 9,9        | 10,8       | 9,7        | 10,4       | 11,5       |
| <b>Стать</b>                                      |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |            |            |
| Чоловік                                           | 44,6       | 44,9       | 44,2       | 51,3       | —          | —           | 50,8       | 52,8       | 46,9       | 45,0       | 40,5       | 31,0       |
| Жінка                                             | 55,4       | 55,1       | 55,8       | 48,7       | —          | —           | 49,2       | 47,2       | 53,1       | 55,0       | 59,5       | 69,0       |
| <b>Вік</b>                                        |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |            |            |
| 18–29 років                                       | 17,8       | 16,3       | 14,0       | 13,3       | 17,8       | 14,3        | —          | —          | —          | —          | —          | —          |
| 30–39 років                                       | 23,7       | 19,6       | 21,0       | 20,9       | 24,8       | 18,3        | —          | —          | —          | —          | —          | —          |
| 40–49 років                                       | 15,1       | 18,7       | 17,7       | 18,6       | 18,0       | 16,9        | —          | —          | —          | —          | —          | —          |
| 50–59 років                                       | 16,4       | 16,4       | 16,7       | 15,8       | 16,3       | 16,5        | —          | —          | —          | —          | —          | —          |
| 60–69 років                                       | 14,6       | 15,6       | 15,5       | 15,8       | 13,7       | 16,7        | —          | —          | —          | —          | —          | —          |
| 70+ років                                         | 12,4       | 13,4       | 15,0       | 15,6       | 9,4        | 17,3        | —          | —          | —          | —          | —          | —          |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |            |            |
| Село                                              | 46,2       | 28,9       | 24,1       | 23,4       | 32,8       | 31,7        | 30,8       | 33,1       | 27,3       | 32,0       | 34,3       | 36,6       |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | 9,5        | 9,4        | 6,7        | 8,5        | 8,6        | 8,9         | 8,4        | 8,5        | 9,2        | 8,8        | 8,8        | 8,7        |
| Місто 20–99 тис.                                  | 13,1       | 13,6       | 9,8        | 13,2       | 12,6       | 12,5        | 12,4       | 12,3       | 12,4       | 13,9       | 13,4       | 10,6       |
| Місто 100 тис. і більше                           | 31,2       | 48,1       | 59,3       | 54,9       | 46,0       | 47,0        | 48,4       | 46,1       | 51,1       | 45,3       | 43,6       | 44,1       |
| <b>Освіта</b>                                     |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |            |            |
| Повна середня / нижча                             | 14,2       | 15,3       | 13,1       | 19,7       | 18,9       | 11,6        | 26,0       | 16,3       | 10,3       | 11,8       | 9,9        | 15,3       |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 38,4       | 36,7       | 43,8       | 41,8       | 40,3       | 38,6        | 31,4       | 30,0       | 40,9       | 49,6       | 44,2       | 43,4       |
| Вища                                              | 46,1       | 47,8       | 42,3       | 38,2       | 40,4       | 49,0        | 42,4       | 53,2       | 46,7       | 38,7       | 45,7       | 40,5       |
| Відмова                                           | 1,3        | 0,2        | 0,8        | 0,3        | 0,5        | 0,8         | 0,2        | 0,5        | 2,1        | 0,0        | 0,3        | 0,8        |
| <b>Достаток родини</b>                            |            |            |            |            |            |             |            |            |            |            |            |            |
| Низький                                           | 32,7       | 36,9       | 40,0       | 41,7       | 29,4       | 43,2        | 10,4       | 26,4       | 38,0       | 41,1       | 51,0       | 61,6       |
| Середній                                          | 38,2       | 42,6       | 43,6       | 40,6       | 41,7       | 41,1        | 54,6       | 41,2       | 41,3       | 42,5       | 36,1       | 30,9       |
| Високий                                           | 26,4       | 19,3       | 14,7       | 16,5       | 27,0       | 14,2        | 33,7       | 31,7       | 17,1       | 14,3       | 11,4       | 6,1        |
| Відмова                                           | 2,6        | 1,2        | 1,7        | 1,2        | 2,0        | 1,5         | 1,3        | 0,7        | 3,5        | 2,1        | 1,5        | 1,4        |

**Таблиця А3. Профіль мешканців населених пунктів різного типу, респондентів у розрізі освіти та рівня достатку родини**

| % у стовпчику                                     | Село       | Місто до 20 тис. | Місто 20–99 тис. | Місто 100 тис.+ | Повна / середня / нижча | Технічна   | Вища       | Низький    | Середній   | Високий    |
|---------------------------------------------------|------------|------------------|------------------|-----------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Кількість респондентів</b>                     | <b>353</b> | <b>207</b>       | <b>311</b>       | <b>1144</b>     | <b>258</b>              | <b>758</b> | <b>991</b> | <b>760</b> | <b>845</b> | <b>377</b> |
| <b>Похибка</b>                                    | <b>6,8</b> | <b>8,9</b>       | <b>7,2</b>       | <b>3,8</b>      | <b>7,9</b>              | <b>4,6</b> | <b>4,0</b> | <b>4,6</b> | <b>4,4</b> | <b>6,6</b> |
| <b>Регіон, де зараз проживають</b>                |            |                  |                  |                 |                         |            |            |            |            |            |
| Захід                                             | 41,0       | 31,0             | 30,0             | 19,2            | 27,2                    | 28,0       | 29,2       | 25,4       | 26,4       | 37,8       |
| Центр                                             | 34,4       | 41,4             | 41,4             | 39,6            | 39,4                    | 35,7       | 40,6       | 38,3       | 39,4       | 36,9       |
| Південь                                           | 17,2       | 17,7             | 17,9             | 29,3            | 20,2                    | 25,6       | 21,6       | 24,9       | 24,2       | 16,9       |
| Схід                                              | 7,4        | 9,8              | 10,7             | 11,9            | 13,3                    | 10,7       | 8,6        | 11,4       | 9,9        | 8,3        |
| <b>Стать</b>                                      |            |                  |                  |                 |                         |            |            |            |            |            |
| Чоловік                                           | 46,2       | 44,6             | 45,5             | 44,8            | 57,3                    | 46,4       | 40,6       | 36,0       | 45,7       | 61,1       |
| Жінка                                             | 53,8       | 55,4             | 54,5             | 55,2            | 42,7                    | 53,6       | 59,4       | 64,0       | 54,3       | 38,9       |
| <b>Вік</b>                                        |            |                  |                  |                 |                         |            |            |            |            |            |
| 18–29 років                                       | 15,2       | 15,3             | 15,8             | 16,5            | 27,7                    | 12,7       | 15,0       | 4,5        | 21,0       | 26,8       |
| 30–39 років                                       | 21,9       | 20,7             | 20,9             | 21,0            | 23,2                    | 16,2       | 25,1       | 15,2       | 21,1       | 33,7       |
| 40–49 років                                       | 14,8       | 18,4             | 17,2             | 19,1            | 12,1                    | 18,1       | 18,1       | 18,0       | 17,4       | 15,0       |
| 50–59 років                                       | 16,3       | 16,6             | 18,1             | 16,0            | 12,9                    | 20,7       | 14,1       | 18,3       | 16,8       | 11,7       |
| 60–69 років                                       | 16,3       | 15,4             | 16,4             | 14,4            | 10,2                    | 17,2       | 15,5       | 21,2       | 13,4       | 8,7        |
| 70+ років                                         | 15,5       | 13,6             | 11,6             | 13,0            | 14,0                    | 15,1       | 12,3       | 22,8       | 10,2       | 4,2        |
| <b>Тип населеного пункту, де зараз проживають</b> |            |                  |                  |                 |                         |            |            |            |            |            |
| Село                                              | —          | —                | —                | —               | 42,1                    | 37,8       | 24,0       | 33,1       | 30,8       | 34,2       |
| СМТ / місто до 20 тис.                            | —          | —                | —                | —               | 10,8                    | 8,9        | 8,0        | 10,4       | 7,9        | 6,7        |
| Місто 20–99 тис.                                  | —          | —                | —                | —               | 9,1                     | 12,0       | 14,3       | 12,7       | 12,5       | 11,8       |
| Місто 100 тис. і більше                           | —          | —                | —                | —               | 38,1                    | 41,3       | 53,7       | 43,8       | 48,8       | 47,3       |
| <b>Освіта</b>                                     |            |                  |                  |                 |                         |            |            |            |            |            |
| Повна середня / нижча                             | 19,5       | 18,4             | 10,8             | 12,2            | —                       | —          | —          | 15,2       | 13,7       | 16,2       |
| Професійно-технічна або середня спеціальна        | 46,1       | 40,1             | 37,6             | 34,9            | —                       | —          | —          | 49,7       | 37,6       | 24,1       |
| Вища                                              | 33,5       | 41,5             | 51,5             | 52,0            | —                       | —          | —          | 35,0       | 48,3       | 59,7       |
| Відмова                                           | 0,8        | 0,0              | 0,0              | 0,8             | —                       | —          | —          | 0,1        | 0,4        | 0,0        |
| <b>Достаток родини</b>                            |            |                  |                  |                 |                         |            |            |            |            |            |
| Низький                                           | 37,9       | 44,1             | 37,3             | 34,7            | 37,6                    | 46,7       | 28,6       | —          | —          | —          |
| Середній                                          | 39,6       | 37,2             | 41,3             | 43,4            | 37,9                    | 39,6       | 44,3       | —          | —          | —          |
| Високий                                           | 21,2       | 15,4             | 18,8             | 20,3            | 21,7                    | 12,3       | 26,5       | —          | —          | —          |
| Відмова                                           | 1,3        | 3,3              | 2,5              | 1,5             | 2,7                     | 1,5        | 0,6        | —          | —          | —          |

