

УДК 005.574+004.056]:351:004

<https://doi.org/10.31652/2786-6068-2026-7-21-33>

Марина Дзевелюк

Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського,
кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри публічного
управління та менеджменту, медіатор

e-mail: dzeveliuk.m@vspu.edu.ua

<https://orcid.org/0000-0002-8793-3393>

МЕДІАЦІЯ ТА КІБЕРБЕЗПЕКА В СИСТЕМІ ЦИФРОВОГО ВРЯДУВАННЯ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Анотація. У статті досліджено взаємозв'язок медіації та кібербезпеки в умовах розвитку цифрового врядування. Обґрунтовано, що цифровізація державного управління поряд із суттєвими перевагами створює нові види правових конфліктів, пов'язаних із захистом персональних даних, використанням цифрових платформ, кіберінцидентами, функціонуванням інформаційно-комунікаційних систем та електронних публічних сервісів. Встановлено, що сучасні підходи до забезпечення кібербезпеки переважно зосереджені на технічних, організаційних і правових заходах, тоді як потенціал альтернативних способів вирішення спорів, зокрема медіації, залишається недостатньо дослідженим.

Проаналізовано нормативно-правове регулювання України у сфері медіації, кібербезпеки та цифрової трансформації, а також підходи ЄС, Естонії, Сінгапуру, Великої Британії та США щодо інтеграції альтернативного врегулювання спорів у цифровому середовищі. Визначено основні проблеми сучасного правового регулювання, серед яких відсутність спеціального правового статусу онлайн-медіації у сфері кіберконфліктів, недостатні вимоги до інформаційної безпеки платформ за допомогою яких може проводитись медіація, нерегульованість використання штучного інтелекту та електронних доказів під час проведення медіації.

Запропоновано розглядати медіацію як один із елементів забезпечення кіберстійкості держави та складову системи цифрового врядування. Проаналізовано нову сферу «кібермедіації», під якою пропонується розуміти спеціалізований різновид медіації, спрямований на врегулювання конфліктів, що виникають у цифровому середовищі або пов'язані з використанням інформаційно-комунікаційних технологій із забезпеченням високого рівня інформаційної безпеки та конфіденційності.

Обґрунтовано доцільність створення державної системи безпечної онлайн-медіації, інтегрованої із сервісами цифрового врядування, що сприятиме підвищенню рівня довіри громадян до цифрових державних сервісів, зміцненню кіберстійкості та розвитку сучасної моделі електронної демократії.

Ключові слова: медіація, кібербезпека, цифрове врядування, кібермедіація, цифрова трансформація, інформаційна безпека, онлайн-медіація, цифрові спори, альтернативне вирішення спорів, державне управління.

Maryna Dzeveliuk

MEDIATION AND CYBERSECURITY IN THE DIGITAL GOVERNANCE SYSTEM: CURRENT CHALLENGES AND PROSPECTS

Abstract. The article examines the interrelationship between mediation and cybersecurity in the context of the development of digital governance. It is substantiated that, alongside its significant benefits, the digitalization of public administration generates new types of legal conflicts related to personal data protection, the use of digital platforms, cyber incidents, the functioning of information and communication systems, and electronic public services. It is established that current approaches to ensuring cybersecurity are predominantly focused on technical, organizational, and legal measures, whereas the potential of alternative dispute resolution mechanisms, particularly mediation, remains insufficiently explored.

The article analyzes the legal and regulatory framework of Ukraine in the areas of mediation, cybersecurity, and digital transformation, as well as the approaches adopted by the EU, Estonia, Singapore, the United Kingdom, and the USA to integrating alternative dispute resolution mechanisms into the digital environment. The main challenges of the current regulatory framework are identified, including the absence of a specific legal status for online mediation in the field of cyber-related disputes, insufficient information security requirements for platforms used to conduct mediation, and the lack of comprehensive regulation governing the use of artificial intelligence and electronic evidence in mediation proceedings.

The article proposes considering mediation as one of the elements of ensuring the cyber resilience of the state and as a component of the digital governance system. The emerging field of «cyber mediation» is analyzed and proposed as a specialized form of mediation aimed at resolving conflicts arising in the digital environment or related to the use of information and communication technologies, while ensuring a high level of information security and confidentiality.

The feasibility of establishing a state system of secure online mediation integrated with digital governance services is substantiated. Such a system could contribute to increasing citizens' trust in digital public services, strengthening cyber resilience, and developing a modern model of e-democracy.

Keywords: mediation, cybersecurity, digital governance, cyber mediation, digital transformation, information security, online mediation, digital disputes, alternative dispute resolution, public administration.

Постановка проблеми. Стрімкий розвиток цифрових технологій докорінно змінює підходи до організації публічного управління, взаємодії

держави із громадянами та надання адміністративних послуг. Концепція цифрового врядування поступово трансформується із сукупності електронних сервісів у комплексну модель державного управління, що базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій, штучного інтелекту, великих даних, хмарних сервісів, технологій розподілених реєстрів та цифрової ідентифікації. Цифровізація публічного сектору сприяє підвищенню ефективності управлінських процесів, забезпечує прозорість діяльності органів влади, розширює можливості громадської участі та формує новий рівень взаємодії між державою, бізнесом і суспільством.

Водночас активне впровадження цифрових технологій супроводжується виникненням нових ризиків, пов'язаних із кіберзагрозами, витоками персональних даних, порушенням конфіденційності інформації, незаконним використанням цифрових ресурсів, кібератаками на державні інформаційні системи, конфліктами щодо використання електронних сервісів та цифрових платформ. За таких умов питання забезпечення кібербезпеки виходить за межі виключно технічної проблематики та стає одним із ключових напрямів державної політики.

Традиційно забезпечення кібербезпеки розглядається через призму функціонування систем технічного захисту інформації, нормативно-правового регулювання, діяльності спеціалізованих державних органів та міжнародного співробітництва [14]. Проте сучасні цифрові відносини породжують значну кількість конфліктних ситуацій, які не завжди потребують виключно судового або адміністративно-правового врегулювання. Значна частина спорів виникає між користувачами цифрових платформ, державними органами, суб'єктами господарювання, постачальниками цифрових послуг, адміністраторами інформаційних систем та власниками персональних даних. Такі конфлікти часто мають комплексний характер, поєднуючи правові, технічні, етичні та організаційні аспекти.

У цьому контексті особливої актуальності набуває медіація як сучасний альтернативний спосіб врегулювання спорів, що ґрунтується на принципах: добровільності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, конфіденційності, самовизначення та рівності сторін [13]. Попри активний розвиток інституту медіації в Україні після прийняття Закону України «Про медіацію», її потенціал у сфері цифрового врядування та кібербезпеки залишається практично невикористаним. Натомість міжнародний досвід свідчить про поступове розширення використання онлайн-медіації, цифрових платформ альтернативного вирішення спорів (Online Dispute Resolution), а також інтеграцію механізмів досудового врегулювання до систем електронного урядування.

Особливого значення ця проблематика набуває в умовах повномасштабної війни, коли Україна одночасно здійснює масштабну цифрову трансформацію та протидіє безпрецедентній кількості кібератак на державні інформаційні ресурси, об'єкти критичної інфраструктури та електронні сервіси. Підвищення рівня

кіберстійкості держави потребує комплексного підходу, який має включати не лише технологічні та правові механізми захисту інформації, а й ефективні інструменти управління конфліктами, що виникають у цифровому середовищі.

Попри значну кількість наукових досліджень, присвячених цифровому врядуванню, кібербезпеці та медіації окремо, питання їх комплексної взаємодії залишаються малодослідженими. Недостатньо уваги приділяється ролі медіації як механізму підвищення довіри до цифрових сервісів, забезпечення цифрової стійкості держави та мінімізації наслідків кіберконфліктів. Практично відсутні комплексні дослідження, присвячені визначенню місця медіації у системі забезпечення кібербезпеки та цифрового врядування.

Аналіз джерел та останніх досліджень. Проблематика медіації в цифровому середовищі активно досліджується в контексті розвитку Online Dispute Resolution (ODR). У наукових працях ODR розглядається як сучасний механізм альтернативного вирішення спорів із використанням цифрових технологій, що забезпечує доступність, оперативність та можливість дистанційної взаємодії сторін [7]. Окрема увага приділяється питанням конфіденційності, захисту персональних даних, електронної ідентифікації та інформаційної безпеки цифрових платформ.

Сучасні дослідження також зосереджуються на інтеграції ODR у системи цифрового врядування. Науковці обґрунтовують можливість використання цифрових платформ не лише для вирішення вже існуючих спорів, а й для їх попередження та забезпечення ефективної взаємодії між державою, громадянами та іншими учасниками цифрових правовідносин. Окремим напрямом наукової дискусії є використання штучного інтелекту в медіації, що актуалізує питання прозорості алгоритмів, захисту даних та збереження визначальної ролі людини у процедурі врегулювання спору [3, с. 72].

Водночас питання взаємозв'язку медіації та кібербезпеки залишається недостатньо розробленим. Переважно кібербезпека розглядається через технічні, організаційні та правові механізми захисту інформації [14], тоді як медіація досліджується передусім як спосіб вирішення конфліктів [13]. Недостатньо уваги приділено можливості використання медіації як складової забезпечення кіберстійкості, а також формуванню спеціальних вимог до безпеки онлайн-медіації.

Особливо актуальним це питання є для України, де активна цифровізація державного управління відбувається в умовах високого рівня кіберзагроз. Тому потребують подальшого дослідження правові та організаційні засади інтеграції безпечної онлайн-медіації до системи цифрового врядування, а також можливість формування спеціалізованого інституту кібермедіації. Саме ці питання визначають основний напрям дослідження у статті.

Метою статті є комплексне дослідження взаємозв'язку медіації та кібербезпеки в системі цифрового врядування, визначення сучасних викликів їх правового забезпечення, аналіз міжнародного досвіду та формування пропозицій щодо вдосконалення законодавства України.

Виклад основного матеріалу. Цифрове врядування є закономірним етапом розвитку сучасного публічного управління, що передбачає широке використання цифрових технологій для забезпечення ефективної взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, громадян та бізнесу. На відміну від електронного урядування, яке переважно спрямоване на цифровізацію адміністративних послуг, цифрове врядування охоплює комплексну трансформацію управлінських процесів, прийняття управлінських рішень, організації публічної комунікації та надання електронних сервісів із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Основною метою цифрового врядування є підвищення якості державного управління, забезпечення відкритості діяльності органів влади, розвитку електронної демократії, скорочення адміністративних процедур та формування цифрової довіри громадян до державних інституцій. Водночас цифровізація значно розширює кількість інформаційних систем, цифрових платформ, електронних реєстрів та сервісів, що функціонують у публічній сфері, а відтак збільшує потенційні ризики виникнення кіберзагроз та конфліктів у цифровому середовищі.

У сучасних умовах кібербезпека перестала бути виключно технічною категорією. Вона охоплює систему організаційних, правових, технологічних та управлінських заходів, спрямованих на забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності інформації, стабільності функціонування цифрової інфраструктури, а також захисту прав людини у цифровому просторі [10, с. 65]. Саме тому ефективність цифрового врядування безпосередньо залежить від рівня кіберстійкості держави, здатності своєчасно реагувати на кіберінциденти та забезпечувати безпечне функціонування цифрових сервісів.

Повномасштабна збройна агресія проти України істотно актуалізувала питання кібербезпеки як складової національної безпеки. Державні органи, об'єкти критичної інформаційної інфраструктури, електронні реєстри та цифрові платформи постійно перебувають під загрозою кібератак. За таких умов поряд із технічними засобами захисту особливого значення набувають механізми, що забезпечують швидке врегулювання спорів, відновлення взаємодії між суб'єктами цифрових правовідносин та підтримання суспільної довіри до цифрових сервісів.

Одним із таких механізмів виступає медіація. Відповідно до Закону України «Про медіацію», медіація є добровільною, позасудовою, конфіденційною та структурованою процедурою, під час якої сторони за допомогою медіатора намагаються врегулювати конфлікт шляхом переговорів [13]. У сучасній правовій науці медіація розглядається не лише як альтернативний спосіб вирішення спорів, а й як інструмент розвитку партнерських відносин, зміцнення довіри між учасниками правовідносин та формування культури конструктивного діалогу.

На перший погляд медіація та кібербезпека належать до різних сфер правового регулювання. Проте розвиток цифрового врядування демонструє їх

тісний взаємозв'язок. Будь-який кіберінцидент або порушення функціонування цифрової системи нерідко супроводжується виникненням конфлікту між його учасниками. Це можуть бути спори між громадянами та державними органами щодо використання електронних адміністративних послуг, між державними установами та постачальниками програмного забезпечення, між операторами інформаційних систем та користувачами цифрових платформ, а також між суб'єктами господарювання щодо виконання договорів про надання цифрових послуг. Особливістю таких конфліктів є їх міждисциплінарний характер. Вони одночасно поєднують правові, технічні, організаційні, економічні та етичні аспекти. Судовий розгляд подібних спорів часто потребує значного часу, залучення технічних експертів і може негативно впливати на безперервність функціонування цифрових сервісів. Натомість медіація забезпечує можливість оперативного врегулювання конфлікту, збереження партнерських відносин між сторонами, мінімізацію репутаційних ризиків та конфіденційність інформації, що має особливе значення у сфері кібербезпеки.

Зростання кількості цифрових правовідносин призводить до формування нової категорії спорів, які виникають виключно в цифровому середовищі. До них можна віднести конфлікти щодо захисту персональних даних, порушення інформаційної безпеки, використання електронної ідентифікації, функціонування цифрових платформ, електронної комерції, електронного документообігу, застосування технологій штучного інтелекту, а також використання цифрових доказів у правозастосовній діяльності. Саме такі спори дедалі частіше потребують альтернативних механізмів врегулювання, здатних забезпечити оперативність, гнучкість та збереження конфіденційності.

У зв'язку з цим медіація набуває нового функціонального значення. Якщо традиційно її розглядали як інструмент альтернативного вирішення спорів, то в умовах цифрової трансформації вона поступово стає елементом забезпечення ефективного функціонування цифрового врядування. Використання медіації дозволяє знизити навантаження на судову систему, сприяє швидкому відновленню взаємодії між учасниками цифрових правовідносин та підвищує рівень довіри до електронних державних сервісів.

Таким чином, взаємозв'язок медіації та кібербезпеки проявляється не лише через необхідність забезпечення конфіденційності процедури медіації, а й через здатність цього інституту сприяти стабільному функціонуванню цифрового врядування. Ефективне врегулювання конфліктів у цифровому середовищі є одним із чинників забезпечення цифрової стійкості держави, підвищення якості електронного урядування та зміцнення довіри суспільства до цифрових трансформаційних процесів.

Стрімкий розвиток цифрових технологій зумовив не лише трансформацію механізмів державного управління, а й появу нових категорій конфліктів, пов'язаних із використанням цифрових платформ, електронних сервісів, автоматизованих систем управління, штучного інтелекту, електронної ідентифікації та обробки персональних даних. Значна частина таких конфліктів

виникає не внаслідок вчинення правопорушень, а через порушення договірних зобов'язань, неналежне функціонування цифрових сервісів, розбіжності щодо використання інформації або недотримання вимог інформаційної безпеки. У таких випадках застосування виключно судових механізмів захисту прав не завжди є найбільш ефективним способом вирішення спору. Особливістю цифрових конфліктів є їх динамічність та значний вплив на безперервність функціонування інформаційних систем. Тривалий судовий процес може призвести до суттєвих фінансових втрат, порушення діяльності державних органів, погіршення якості надання адміністративних послуг, втрати довіри користувачів до цифрових платформ та виникнення нових кіберризиків. Саме тому альтернативні способи вирішення спорів набувають дедалі більшого значення як елемент ефективного управління цифровими процесами.

Медіація забезпечує сторонам можливість оперативного врегулювання конфлікту шляхом конструктивного діалогу за участю нейтрального посередника. На відміну від судового розгляду, вона орієнтована не на встановлення винної сторони, а на пошук взаємоприйнятного рішення, що дозволяє максимально швидко відновити нормальне функціонування цифрових процесів та мінімізувати негативні наслідки кіберінциденту. Водночас важливо підкреслити, що медіація не може підміняти діяльність правоохоронних органів у випадках кібертероризму, несанкціонованого втручання в інформаційні системи чи інших кримінальних правопорушень, передбачених ККУ. Її застосування є доцільним у тих випадках, коли предметом спору є відновлення порушених прав, компенсація завданої шкоди, визначення порядку подальшої співпраці або усунення наслідків кіберінциденту.

Однією з найбільш поширених категорій цифрових спорів є конфлікти, пов'язані із захистом персональних даних. Витоки інформації, неналежна обробка персональних даних, порушення порядку їх зберігання або використання нерідко призводять до спорів між громадянами, державними органами, банківськими установами, медичними закладами та іншими володільцями інформації. У багатьох випадках сторони зацікавлені насамперед у швидкому відновленні своїх прав, усуненні наслідків порушення та виробленні механізмів запобігання аналогічним ситуаціям у майбутньому. Саме тому процедура медіації може стати ефективним інструментом досудового врегулювання таких спорів.

Не менш актуальними є конфлікти між державними органами та розробниками програмного забезпечення, які виникають під час створення, модернізації або технічного супроводу державних інформаційних систем. Причинами спорів можуть бути порушення строків виконання робіт, невідповідність програмного забезпечення технічним вимогам, виникнення вразливостей інформаційної безпеки, неналежне виконання умов договору або розбіжності щодо відповідальності за кіберінциденти. Судове вирішення таких спорів може тривати роками, тоді як функціонування відповідної державної інформаційної системи потребує негайного відновлення. У цьому випадку

медіація дозволяє сторонам досягти компромісу, зберегти співпрацю та оперативно усунути технічні недоліки.

Важливою сферою застосування медіації є вирішення конфліктів, що виникають у процесі надання електронних адміністративних послуг. Сучасні цифрові сервіси передбачають автоматизовану обробку великої кількості інформації, що інколи призводить до технічних помилок, затримок у наданні послуг або неправильного відображення даних у державних реєстрах. Подібні ситуації нерідко стають причиною спорів між громадянами та органами державної влади [12, с. 115]. Використання медіації дозволило б вирішувати значну частину таких конфліктів без звернення до суду, що позитивно вплинуло б на рівень довіри населення до цифрових сервісів держави.

Окремої уваги заслуговують конфлікти, пов'язані із використанням технологій штучного інтелекту. Автоматизовані системи дедалі частіше застосовуються під час прийняття управлінських рішень, аналізу інформації, надання електронних послуг та оцінювання ризиків [3, с. 72]. Помилки алгоритмів, дискримінаційні результати автоматизованої обробки інформації або непрозорість прийняття рішень можуть стати причиною виникнення складних правових конфліктів. За таких умов медіація здатна забезпечити конструктивний діалог між розробниками цифрових систем, державними органами та користувачами, що дозволить оперативно усунути виявлені проблеми без тривалого судового провадження.

Практичного значення медіація набуває також під час врегулювання спорів між суб'єктами господарювання у сфері електронної комерції, хмарних технологій, кіберстрахування та цифрових фінансових послуг. У міжнародній практиці значна частина таких спорів уже сьогодні вирішується шляхом альтернативного врегулювання, оскільки це дозволяє зберегти комерційні відносини між сторонами та уникнути розголошення конфіденційної інформації.

Слід також враховувати, що конфіденційність є одним із базових принципів медіації та водночас одним із фундаментальних принципів забезпечення кібербезпеки. Під час проведення процедури медіації сторони можуть обговорювати технічні характеристики інформаційних систем, внутрішні механізми кіберзахисту, результати аудиту інформаційної безпеки, фінансові наслідки кіберінцидентів та іншу інформацію, розголошення якої може створити додаткові ризики для функціонування державних або корпоративних інформаційних систем. Саме тому процедура медіації має здійснюватися із застосуванням захищених цифрових платформ, сучасних засобів криптографічного захисту інформації, багатофакторної автентифікації учасників та надійних механізмів електронної ідентифікації.

Разом із тим розвиток цифрового врядування створює передумови для широкого використання онлайн-медіації. Проведення переговорів за допомогою захищених відеоконференцій, використання електронного документообігу, кваліфікованого електронного підпису та цифрової ідентифікації значно розширює можливості застосування медіації навіть у випадках, коли учасники

перебувають у різних регіонах або країнах. Особливо актуальним це стало для України в умовах воєнного стану, коли дистанційні форми взаємодії набули пріоритетного значення.

Таким чином, медіація поступово перетворюється на важливий елемент сучасної системи цифрового врядування, сприяючи не лише врегулюванню окремих конфліктів, а й підвищенню ефективності функціонування цифрових сервісів, зміцненню довіри до державних інституцій, зниженню репутаційних ризиків та формуванню безпечного цифрового середовища.

Формування цифрової держави в Україні супроводжується активним розвитком законодавства у сфері цифрової трансформації, кібербезпеки, захисту інформації та альтернативного вирішення спорів. Протягом останніх років прийнято низку нормативно-правових актів, спрямованих на створення сучасної моделі цифрового врядування, розвиток електронних публічних послуг, забезпечення кіберстійкості держави та впровадження європейських стандартів захисту інформації. Водночас аналіз чинного законодавства свідчить, що інститути медіації та кібербезпеки розвиваються незалежно один від одного, тоді як їх взаємодія залишається практично неврегульованою.

Однією з ключових переваг Закону України «Про медіацію» є універсальність його положень, які дозволяють використовувати медіацію у будь-яких правовідносинах, якщо це не суперечить закону та природі відповідного спору. Разом із тим Закон не містить спеціальних положень щодо особливостей проведення медіації у цифровому середовищі, не визначає вимог до інформаційної безпеки електронних платформ медіації, не врегульовує питання цифрової ідентифікації учасників, використання кваліфікованого електронного підпису, електронних доказів чи технологій штучного інтелекту під час проведення процедури.

Не менш важливу роль у розвитку цифрового врядування відіграє Міністерство цифрової трансформації України, діяльність якого спрямована на цифровізацію публічних послуг, розвиток електронної демократії, цифрової освіти, електронної ідентифікації та інформаційної взаємодії державних реєстрів. Реалізація проєкту «Дія» стала одним із найбільш успішних прикладів цифрової трансформації державного управління [11]. Проте навіть у межах цифрових сервісів відсутній механізм альтернативного врегулювання спорів, який дозволяв би громадянам оперативно вирішувати конфлікти, що виникають під час отримання електронних адміністративних послуг.

Аналіз законодавства також свідчить про відсутність єдиних вимог до проведення онлайн-медіації. Наразі законодавчо не визначено: вимоги до захищених цифрових платформ, на яких може проводитися медіація; порядок електронної ідентифікації учасників; правила використання кваліфікованого електронного підпису під час укладення медіаційної угоди; вимоги до кіберзахисту інформації, отриманої медіатором; особливості зберігання цифрових матеріалів медіації; механізми захисту персональних даних під час проведення дистанційної процедури. Особливої актуальності зазначені питання

набувають в умовах воєнного стану, коли значна частина державних сервісів функціонує дистанційно, а кіберзагрози мають постійний характер. Використання незахищених засобів відеозв'язку або електронного документообігу під час проведення медіації може створювати додаткові ризики витоку інформації, що суперечить одному з основних принципів медіації - конфіденційності.

Таким чином, проведений аналіз дає підстави стверджувати, що нормативно-правова база України у сфері медіації, цифрового врядування та кібербезпеки сформована фрагментарно, адже законодавство України створило окремі правові основи функціонування інституту медіації та національної системи кібербезпеки, однак між ними фактично відсутній системний взаємозв'язок. Це свідчить про необхідність комплексного вдосконалення нормативно-правового регулювання шляхом інтеграції механізмів альтернативного врегулювання спорів у систему цифрового врядування та формування правових засад безпечної онлайн-медіації.

Міжнародна практика свідчить про активне поєднання цифрового врядування, кібербезпеки та альтернативного вирішення спорів. Хоча спеціальне регулювання кібермедіації у більшості держав відсутнє, активно розвиваються Online Dispute Resolution (ODR) та цифрові механізми медіації.

В ЄС розвиток ODR поєднується із високими стандартами захисту персональних даних та кібербезпеки, закріпленими, зокрема, у GDPR, NIS2, DORA та AI Act [2]. Це створює нормативне середовище для безпечного використання цифрових платформ під час альтернативного вирішення спорів. Естонія демонструє ефективне поєднання електронної ідентифікації, цифрового підпису, захищеної державної інфраструктури та електронних публічних послуг, що створює сприятливі умови для розвитку дистанційної медіації [6]. У Сінгапурі цифрові технології активно використовуються у сфері медіації та електронного правосуддя [8]. Практика Singapore International Mediation Centre демонструє можливість проведення міжнародної медіації дистанційно із забезпеченням конфіденційності та інформаційної безпеки [9]. У США та Великій Британії медіація широко застосовується для врегулювання технологічних, комерційних та цифрових спорів [4]. Особливе значення надається конфіденційності, захисту інформації та використанню захищених цифрових платформ.

Отже, міжнародний досвід свідчить, що ефективна цифровізація медіації потребує одночасного розвитку цифрової інфраструктури, механізмів кіберзахисту, електронної ідентифікації та належних правових гарантій конфіденційності. Для України цей досвід може бути використаний при формуванні власної моделі безпечної онлайн-медіації та її інтеграції в систему цифрового врядування. Проведений аналіз свідчить, що більшість держав сьогодні розглядають медіацію, цифрове врядування та кібербезпеку як взаємодоповнюючі напрями державної політики, хоча спеціального інституту, який би комплексно регулював їх взаємодію, поки що не сформовано.

На основі дослідження можна виділити основні проблемами, які можуть стати зоною подальшого розвитку: відсутність спеціальних вимог до безпеки онлайн-медіації, цифрової ідентифікації учасників, захисту та зберігання електронних матеріалів, а також недостатня визначеність щодо використання штучного інтелекту. Додатковим викликом є відсутність достатньої спеціалізованої підготовки медіаторів у сфері цифрових технологій та кібербезпеки.

Для вдосконалення правового регулювання доцільно врегулювати особливості онлайн-медіації, встановити стандарти кібербезпеки відповідних платформ, визначити правила використання електронної ідентифікації та електронного підпису, а також забезпечити належний контроль за використанням штучного інтелекту.

Перспективним є інтегрування медіації до системи цифрових державних сервісів, що дозволить громадянам дистанційно ініціювати процедуру, проходити електронну ідентифікацію та укласти медіаційні угоди. Водночас необхідною умовою такого розвитку є підготовка спеціалізованих медіаторів та гармонізація українського законодавства з європейськими стандартами цифрової безпеки.

У перспективі це може стати основою для формування в Україні системи безпечної онлайн-медіації та інституту кібермедіації як нового інструменту врегулювання цифрових конфліктів і складової цифрового врядування.

Висновки. Проведене дослідження показало, що цифровізація державного управління, поряд із підвищенням ефективності публічних сервісів, породжує нові конфлікти, пов'язані із захистом персональних даних, функціонуванням цифрових платформ, електронних сервісів та кібербезпекою. Водночас сучасна система кібербезпеки України переважно орієнтована на технічні, організаційні та правові механізми захисту, тоді як альтернативне врегулювання цифрових конфліктів залишається недостатньо врегульованим.

Обґрунтовано, що медіація може бути складовою системи цифрового врядування та ефективним інструментом врегулювання спорів у цифровому середовищі. Її застосування сприятиме оперативному та конфіденційному вирішенню спорів, зменшенню навантаження на судову систему та підвищенню довіри до цифрових державних сервісів. Аналіз законодавства України та міжнародного досвіду засвідчив відсутність комплексного регулювання взаємодії медіації, цифрового врядування та кібербезпеки. Основними проблемами залишаються недостатня врегульованість онлайн-медіації, цифрової ідентифікації, захисту інформації та персональних даних, а також використання штучного інтелекту і вимог до безпеки цифрових платформ.

Перспективними напрямками вдосконалення є законодавче врегулювання дистанційної медіації, встановлення стандартів кібербезпеки відповідних платформ, використання електронної ідентифікації та кваліфікованого електронного підпису, а також спеціалізована підготовка медіаторів у сфері цифрових технологій і кібербезпеки. Отже, подальша інтеграція медіації до

системи цифрового врядування може стати одним із напрямів розвитку безпечної та людиноцентричної цифрової держави. Перспективним є формування в Україні системи безпечної онлайн-медіації та інституту кібермедіації як спеціалізованого механізму врегулювання цифрових конфліктів.

Список використаних джерел:

1. Abbott R. Abbott K. The Future of Mediation in a Digital Society. URL: <https://surreylawtech.org/talk/2019-05-30-online-mediation-ai/> (дата звернення: 11.05.2026).
2. Digital Decade Policy Programme 2030. European Union. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-policy-programme-2030> (дата звернення: 08.03.2026).
3. Dzeveliuk M., Tymoshenko Y. AI-enabled e-governance in Ukraine: public administration resilience under wartime conditions. The 13th international scientific-practical conference on changes in public governance «Data-driven and ai-enabled public governance». Vilnius. 13 May 2026. Ss. 72-73. (дата звернення: 10.06.2026).
4. GOV.UK. URL: <https://www.gov.uk/guidance/a-guide-to-civil-mediation?utm> (дата звернення: 10.05.2026).
5. Katsh E., Rabinovich-Einy O. Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes. Oxford University Press. URL: <https://academic.oup.com/book/27240?login=false> (дата звернення: 09.04.2026).
6. Regulation (EU) 2024/3228 of the European Parliament and of the Council of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No 524/2013, and amending Regulations (EU) 2017/2394 and (EU) 2018/1724 with regard to the discontinuation of the European Online Dispute Resolution Platform. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228?utm> (дата звернення: 08.03.2026).
7. Riepin P. Online Dispute Resolution in Ukraine: Expectations and Reality. Access to Justice in Eastern Europe, 2024. №7(4). URL: <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-7.4-a000118> (дата звернення: 10.05.2026).
8. Settle a tribunal or protection from harassment dispute online: eNegotiation or eMediation. URL: <https://www.judiciary.gov.sg/alternatives-to-trial/enegotiation-emediation?utm> (дата звернення: 10.05.2026).
9. The Singapore International Mediation Centre (SIMC). URL: <https://simc.com.sg/about-simc?utm> (дата звернення: 10.05.2026).
10. Дзевелюк М.В., Дзевелюк А.В., Чернищук Н.В. Цифрові технології і право: виклики цифрової трансформації та кібербезпека. *Наука і техніка сьогодні*, 2023. Вип 12 (26). С. 62-72.
11. Дзевелюк М.В., Дзевелюк А.В., Яременко О.І. Електронне врядування: приклад впровадження додатку «ДІЯ» в Україні. *Наукові перспективи (Naukovi perspektivi)*, 2023. Вип. 11(25). С. 246-257.
12. Дзевелюк М.В. Медіація як інструмент модернізації системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні. *Наукові перспективи*, 2025. Вип. № 6(60). С. 111-122. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-6\(60\)-111-121](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-6(60)-111-121) (дата звернення: 01.06.2026).
13. Про медіацію: Закон України від 16 листопада 2021р. №1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text> (дата звернення: 01.06.2026).
14. Стратегія кібербезпеки України: Указ Президента України від 26 серпня 2021 року № 447/2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/447/2021#Text> (дата звернення: 01.06.2026).

References:

1. Abbott, R. (2019). The future of mediation in a digital society. *Surrey Law & Technology*. Retrieved from: <https://surreylawtech.org/talk/2019-05-30-online-mediation-ai/> [in English].
2. Digital Decade Policy Programme 2030. (2022). European Commission. *European Union*. Retrieved from: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-policy-programme-2030> [in English].
3. Dzeveliuk, M., & Tymoshenko, Y. (2026). AI-enabled e-governance in Ukraine: Public administration resilience under wartime conditions. In *The 13th International Scientific-Practical Conference on Changes in Public Governance «Data-driven and AI-enabled public governance»*, 72–73. Vilnius [in English].
4. GOV.UK. (n.d.). A guide to civil mediation. Retrieved from: <https://www.gov.uk/guidance/a-guide-to-civil-mediation> [in Ukrainian].
5. Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). Digital justice: Technology and the Internet of disputes. *Oxford University Press*. Retrieved from: <https://academic.oup.com/book/27240> [in English].
6. European Parliament & Council of the European Union. (2024). Regulation (EU) 2024/3228 of the European Parliament and of the Council of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No 524/2013, and amending Regulations (EU) 2017/2394 and (EU) 2018/1724 with regard to the discontinuation of the European Online Dispute Resolution Platform. Retrieved from: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228> [in English].
7. Riepin, P. (2024). Online dispute resolution in Ukraine: Expectations and reality. *Access to Justice in Eastern Europe*, 7(4). Retrieved from: <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-7.4-a000118> . [in English].
8. Settle a tribunal or protection from harassment dispute online: eNegotiation or eMediation. *Singapore Judiciary*. (n.d.). Retrieved from: <https://www.judiciary.gov.sg/alternatives-to-trial/enegotiation-emediation> [in English].
9. Singapore International Mediation Centre. (n.d.). *About SIMC*. Retrieved from: <https://simc.com.sg/about-simc> [in English].
10. Dzeveliuk, M.V., Dzeveliuk, A.V., & Chernyshchuk, N.V. (2023). Tsyfrovi tekhnologii i pravo: Vykyky tsyfrovoi transformatsii ta kiberbezpeka [Digital technologies and law: Challenges of digital transformation and cybersecurity]. *Nauka i Tekhnika Sohodni*. 12(26). Ss. 62–72 [in Ukrainian].
11. Dzeveliuk, M.V., Dzeveliuk, A.V., & Yaremenko, O.I. (2023). Elektronne vriaduvannia: Pryklad vprovadzhennia dodatku «Diia» v Ukraini [E-governance: An example of the implementation of the «Diia» application in Ukraine]. *Naukovi Perspektyvy*, 11(25), 246–257 [in Ukrainian].
12. Dzeveliuk, M.V. (2025). Mediatsiia yak instrument modernizatsii systemy orhaniv derzhavnoi vlady ta orhaniv mistsevoho samovriaduvannia v Ukraini [Mediation as an instrument for modernizing the system of state authorities and local self-government bodies in Ukraine]. *Naukovi Perspektyvy*. 6(60), Ss. 111–122. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-6\(60\)-111-121](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-6(60)-111-121) [in Ukrainian].
13. Stratehiya kiberbezpeky Ukrayiny [Strategy of cybersecurity of Ukraine]. (2021, August, 26) : *Ukaz Prezydenta Ukrayiny*, 447/2021. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/447/2021#Text>[in Ukrainian].
14. Pro mediatsiyu [On mediation]. (2021, November, 16) : *Zakon Ukrayiny 1875-IX*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text> [in Ukrainian].