

Інноваційні підходи до цифровізації публічних послуг: досвід України та перспективи розвитку

Ангеліна Омельчук, студент¹ (ORCID: 0000-0002-4909-6432)

¹ Київський національний університет будівництва і архітектури, м.Київ, проспект Повітряних Сил, 31, Україна

АНОТАЦІЯ

У дослідженні розглядаються інноваційні підходи до цифровізації публічних послуг в Україні, зокрема, впровадження електронного урядування та онлайн-платформ для зручності взаємодії з громадянами. Аналізується досвід реалізації цифрових ініціатив, а також виявляються основні виклики, такі як технічні обмеження, проблеми кібербезпеки та необхідність підвищення цифрової грамотності. Обговорюються перспективи розвитку, включаючи можливості інтеграції новітніх технологій, таких як блокчейн. Ціль статті – оцінити ефективність поточних реформ і визначити ключові напрямки для подальшого вдосконалення системи публічних послуг.

Ключові слова: цифровізація; публічні послуги; електронне урядування; онлайн-платформа; інноваційні технології; модернізація; ефективність управління.

1. ВСТУП

Уперше в 1991 р. американські науковці запропонували концепцію «Ери цифрового врядування» (Digital Era Governance, або DEG) як перехід від «Нового державного управління» до сучаснішого, цифрового управління. Авторська концепція DEG базувалася на трьох основних напрямках: реінтеграції, послуго-орієнтованій цілісності та цифровізації [1].

Цифровізацію як поняття можна охарактеризувати як всеохоплюючий процес переходу суспільства на діджитальні технології, що зачіпає всі сфери суспільного життя від освіти та медицини до державного управління, ЗМІ та інших категорій пов'язаних з життєдіяльністю людства. Таким чином в умовах трансформації публічного управління вона стала одним з пріоритетів, адже саме вона має впливати на покращення основних галузей [2].

2. МЕТА РОБОТИ

Метою роботи є аналіз інноваційних підходів до цифровізації публічних послуг в Україні, оцінка досягнень і викликів, а також визначення перспективних напрямків для подальшого розвитку. Робота спрямована на формулювання рекомендацій для підвищення ефективності та якості адміністративного обслуговування через впровадження новітніх технологій

3. РЕЗУЛЬТАТ ДОСЛІДЖЕННЯ

Експерти в галузі ІТ, публічного управління та економіки наводять власні, авторські визначення діджиталізації [3].

Незважаючи на різноманітність визначень цифровізації, науковці та дослідники стверджують, що основними цілями та завданнями цифровізації є основна мета або завдання, що полягає в тому, щоб зосередитися на суспільних сферах життя людей.

На 2024 рік Україна значно просунулася у цифровізації публічних послуг, запроваджуючи інноваційні підходи, які роблять державні сервіси більш доступними, прозорими та зручними для громадян. Одним із ключових досягнень є розвиток платформи «Дія», яка стала центральним цифровим хабом для надання адміністративних послуг. Через «Дію» громадяни можуть отримати більше сотні послуг, включаючи оформлення документів, сплату податків, реєстрацію бізнесу, отримання соціальної допомоги та багато іншого. Це значно скоротило час і зусилля, необхідні для взаємодії з державними органами.

Центральним органом виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян є Міністерство цифрової трансформації України, що було створено на основі відповідного Державного агентства у 2019 році [4].

Україна активно впроваджує елементи штучного інтелекту для автоматизації процесів у публічних послугах. Наприклад, чат-боти з елементами AI допомагають громадянам знаходити необхідну інформацію та отримувати консультації в реальному часі, що знижує навантаження на кол-центри і державні установи.

На національному рівні Міністерством цифрової трансформації 5 лютого 2020 року було презентовано додаток для смартфонів «Держава і я» або Дія. «Держава у смартфоні» – це наступний, якісно новий етап у розвитку національних цифрових технологій, за допомогою яких людина може отримати будь-який документ в один клік за допомогою смартфона чи ноутбука з особистим електронним підписом [5], що дозволяє громадянам здійснювати юридично значущі дії онлайн. Це рішення сприяє розвитку електронної демократії та розширює можливості дистанційної участі громадян у громадському житті, включаючи електронні голосування та петиції.

Україна активно впроваджує елементи штучного інтелекту для автоматизації процесів надання державних послуг. Наприклад, чат-боти зі штучним інтелектом дають змогу громадянам знаходити потрібну інформацію та отримувати консультації в режимі реального часу,

зменшуючи навантаження на колл-центри та державні установи.

Іншим важливим кроком є впровадження відкритих даних, що підвищує прозорість роботи державних установ та сприяє розвитку аналітичних інструментів на основі великих даних. Це дозволило громадянам, а також бізнесу та дослідникам отримати цінну інформацію, яка може бути використана для прийняття рішень та створення нових продуктів.

Інноваційний підхід до цифровізації в Україні вже показав позитивні результати, і подальший розвиток сприятиме подальшому підвищенню ефективності та доступності державних послуг, покращенню рівня життя громадян та довіри до держави (рис. 1)

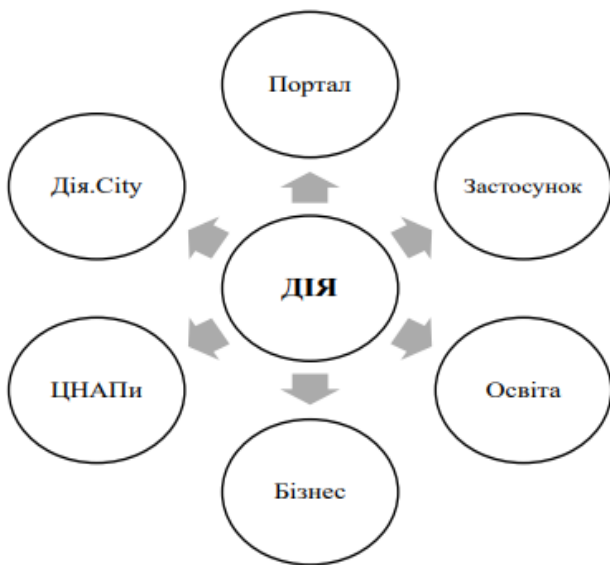


Рисунок 1. Складові частини проекту Дія [6]

Дослідження щодо цифровізації державних послуг в Україні свідчать про значний прогрес у впровадженні інноваційних рішень для підвищення якості та доступності державних послуг. Нижче наведено основні результати та висновки таких досліджень:

1. Високий рівень використання;
2. Доступність у регіонах;
3. Задоволеність громадян;
4. Зменшення корупції;
5. Економічні вигоди;
6. Інноваційні технології штучного інтелекту.

Основні виклики – кібербезпека та захист персональних даних, проте перспективи залишаються позитивними завдяки подальшому розвитку технологій.

4. ВИСНОВКИ

Досвід України у сфері цифровізації державних послуг є прикладом успішних інноваційних підходів, які значно підвищили доступність, зручність та прозорість державних послуг для громадян завдяки таким платформам, як Дія, електронний підпис, цифрові ідентифікаційні картки та інтеграція штучного інтелекту, Україна стала одним із лідерів цифрової трансформації в регіоні. Це допомогло знизити рівень корупції, заощадити бюджетні кошти та

підвищити довіру громадян до держави. Перспективи подальшого розвитку включають інтеграцію нових технологій, таких як блокчейн, розширення функціоналу існуючих платформ та покращення кібербезпеки. Для сталого розвитку важливо продовжувати інвестувати в інфраструктуру, покращувати захист персональних даних та надавати передову технічну підтримку, що дозволить створити ефективну, сучасну та доступну систему державних послуг.

Список літератури

- [1] Dunleavy P. Digital Era Governance: IT Corporations // The State and E-Government. Oxford : Oxford University Press, 2006. 302 p.
- [2] Чередніченко Н. С. Цифровізація державного управління. *Київський часопис права*. 2021. № 4. С. 57-58.
- [3] Дем'янюк Н. Б. Теоретичні засади цифрової трансформації у системі управління бюджетом. *Сьомі Всеукраїнські наукові читання пам'яті С. І. Юрія*: зб. наук. праць., м. Тернопіль: ЗУНУ, 2021. С. 44-47.
- [4] Положення про Міністерство цифрової трансформації України: затвердж. постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856. *Офіційний вісник України*. 2019. № 80. 7 с.
- [5] Емран Р. Держава у смартфоні. 2021. С. 21-22. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/25455/1/%D0%95%D0%BC%D1%80%D0%B0%D0%BD.pdf>
- [6] Тимченко М. С. Цифрова трансформація публічного управління: засоби та інструменти. *Успіхи і досягнення у науці*. 2024. №3(3). URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/sas/article/view/11545/11605>

¹ Робота виконана під керівництвом д.н.держ.упр., проф. С. Андреева