

CHAPTER «STATE ADMINISTRATION»

DIGITALIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION IN UKRAINE: CURRENT CHALLENGES AND SYNERGIC EFFECT

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА СИНЕРГІЧНИЙ ЕФЕКТ

Yuliia Khromova¹

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-355-2-16>

Abstract. Modern processes in the field of public administration, based on the introduction of information and telecommunication systems, lead to the creation of a completely new – digital platform of interaction between the state and society. The purpose of the study is to analyze the theoretical and legal foundations of the implementation of digitalization in the sphere of public administration in Ukraine as a tool for the formation of innovative models of effective interaction between the state and citizens. The subject of the research is public management in the paradigm of digitization processes. Systematization, dialectical, structural analysis, comparative, systematic generalization, statistical, graphic, logical-semantic methods were the methodological tools of research methods. The analysis of scientific sources regarding the definition of "digitalization of public administration" and "digital transformation" proved the multifacetedness of their research and the lack of a single interpretation. It was determined that the digitalization of public administration is characterized as a relevant process of introducing digital technologies into the activities of public institutions, which as a result leads to qualitative transformations in the provision of relevant services to citizens, ensures effective interaction of state bodies with citizens, and improves the state's implementation of its own functions. It was determined that in the conditions of martial law,

¹ PhD Public Administration, Ukraine

Ukraine should keep the vector of improving the integrated approach and the stability of the state ecosystem regarding the provision of public services to citizens in a digital format, which involves the optimization of existing operational processes in order to obtain a high-quality and effective result in the functioning of the digital identification system. It is substantiated that the processes of digitalization of relations in society are aimed at automating key administrative tasks, increasing the level of accessibility of citizens to public services, the greatest transparency of the state sphere and its accountability. The section presents the results of the empirical study "Provision of citizens with digital services in your country", which prove the feasibility of digitalization processes in the field of public administration in order to improve the satisfaction of citizens' needs by the state. It is advisable to include the following as promising directions for implementing the transformation of public administration in the digital aspect: sufficient level of digital competencies of employees and citizens; universal access to the Internet within the territorial community; development of interaction between the state and business structures thanks to digital tools; expanding the use of digital technologies in the field of elections. It has been established that the maximum use of modern innovative technologies in the field of public administration during digital transformation will allow to ensure the solution of most of the existing problems in the system of public administration in Ukraine, thanks to the speed, simplicity and efficiency of decision-making regarding the provision of public services, while reducing possible financial or legal violations. The conducted analysis of digitalization in public administration proved that modern information and telecommunication systems are the most effective tools that allow to significantly simplify traditional administrative processes related to the receipt of public services by citizens or legal entities, to control the transparency and quality of service provision by authorities.

Вступ

Суспільство вже вступило у Четверту науково-технічну революцію «Індустрія 4.0» (2011–2017 рр.), а отже сучасні інформаційно-комунікаційні технології значно розширили можливості для життя онлайн: праця, впровадження мультиаспектних інновацій, проектування та

створення власних спільнот, соціальні мережі, покупки в інтернет-магазинах, дослідження певної інформації, замовлення послуг від державних органів тощо.

У даний час проведення цифровізації суспільства вимагає активного розвитку правового регламентування відповідних суспільних відносин у зв'язку із застосуванням цифрових технологій, пов'язаних із здійсненням передачі, обробки, зберігання, генерації, візуалізації відповідної інформації за допомогою спеціальних програмних засобів та продуктів. Глобальні зміни у цій сфері впливають на звичну соціально-економічну стратегію та сприяють формуванню нових систем, переформуванню існуючих моделей управління.

Зазначимо, що інноваційні напрямки безпосередньо впливають на поведінку громадян, результативність задоволення їхніх потреб у суспільстві, зокрема, забезпечення робочими місцями та спілкування з різноманітних питань. Так, завдяки Інтернету діє моментальний доступ до будь-якої інформації, існують можливості для її оперативного обміну, що передусім активізує сучасні трансформаційні процеси цифровізації.

Сучасне українське суспільство (2022–2023 рр.) знаходиться у складних хаотичних умовах військового часу, для яких характерним є руйнування існуючих управлінських систем, розбалансування економічного сектору. З одного боку, таке становище висуває нові вимоги до нормативного та організаційного підґрунтя економіки, з іншого – формується сприятливе середовище для розширення цифровізації публічних та приватних сфер життя.

Слід розуміти, що сьогоденний турбулентний період лише прискорив впровадження цього вектору та окреслив майбутні результати. Відтак, зміни у публічному управлінні визначаються як реалізація всесвітнього тренду з урахуванням специфіки України та наявних соціальних, технологічних ресурсів. Синергичний потенціал від впровадження у публічне управління цифрових технологій здатен зробити цей сектор найефективнішим та ціннішим.

Метою дослідження є аналіз теоретико-правових засад впровадження цифровізації у сферу публічного управління в Україні як інструменту формування інноваційних моделей ефективної взаємодії між державою та громадянами.

Предметом дослідження є публічне управління у парадигмі процесів цифровізації.

У процесі дослідження використовувались методи систематизації, діалектичний, структурного аналізу, порівняльний, системного узагальнення, статистичний, графічний, логіко-семантичний.

2. Теоретичний дискурс поняття «цифровізація публічного управління», «цифрова трансформація»

Глобальна мережа Інтернет – це глобальна бібліотека та водночас архів всілякої інформації, потужний інструмент для віртуального спілкування та взаємодії з різними спільнотами у різноманітних сферах. Відтак, сучасний розвиток суспільства вже вимагає переведення публічних правовідносин у сферу цифрових технологій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання впровадження цифровізації у суспільстві загалом чи окремих сферах вивчались такими вітчизняними вченими, як В. Вітлінський, І. Іртищева, О. Задохайло, Т. Запорожець, О. Карпенко, Ю. Карпенко, С. Корпачова, Ю. Кривницький, А. Макаренко, О. Охотнікова, О. Полоневич, Г. Прохазка, В. Тогобицька, О. Ткаленко, Л. Требик, Ю. Тюля та ін.

Питанням цифровізації публічного управління присвячені роботи О. Бардаха, Н. Бені, Е. Бирковича, А. Бондара, О. Бобровської, В. Бондаренко, О. Гуржія, Ш. Івановича, Є. Єфімової, О. Кабанець, С. Корнієвського, Н. Костенюка, Т. Крушельницької, С. Лукіна, Ю. Магиляса, О. Панченко, В. Ракіпова, Н. Рябоконт, Ж. Семчука, І. Сердюка, Т. Серьогіної, О. Сидоренко, О. Скорика, М. Токара, М. Хаустової, В. Ченцова, В. Щербака та ін.

Цифрову трансформацію крізь призму надання адміністративних послуг дослідили: Т. Єгорова-Луценко, М. Загріичук, В. Ключевський, А. Краковська, Г. Матвієнко, Л. Машковська, І. Ніколіна, Ю. Пігарев, Н. Петренко, Г. Подзгун, Я. Сандул, О. Сидоренко, І. Тищенко, О. Шевченко, Д. Шикір, І. Якушко та ін.

Не зважаючи на достатню кількість праць, присвячених даному питанню, поняття розуміння сучасного термінологічного апарату процесів цифровізації у публічному управлінні висвітлено не достатньо.

Ключовим органом серед центральних органів виконавчої влади з питань проведення цифрової трансформації в Україні виступає Мініс-

терство цифрової трансформації, яке реалізує відповідну державну політику у сфері цифровізації публічних інститутів та суспільства.

У науковій літературі з метою позначення досліджуваного процесу використовують такі дефініції, як: «цифровізація публічного управління», «діджиталізація публічного управління», «цифрова трансформація». Передусім, зазначимо, що цифровізація = діджиталізації (digital – англ. цифровий), тому їх використання є синонімічним. Відтак, цифрова трансформація у загальному аспекті, за думкою Digital Transformation Institute, являє собою перебудування певної організації відповідно до вимог виконання ефективної діяльності завдяки використанню сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій [1, с. 148–151].

Відтак, у якості нормативного фундаменту впровадження змін слід вважати Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки [2], у якій цифровізацію означено як механізм реалізації цифрової трансформації, що при цьому визнається як наповнення фізичного світу спеціальними пристроями, засобами та системами, що мають електронно-цифрові характеристики та формують кіберфізичний простір завдяки електронній взаємодії.

Проведення цифрової трансформації є процесом, завдяки якому виконуються такі функції, як: 1) перманентне створення нового продукту, який характеризується цифровою формою; 2) переміщення інформації, що міститься на аналоговому носії (відео, звук, текст), у цифрову форму. Передбачується, що здійснення цифрової трансформації буде постійно пов'язане із новітніми інноваційними досягненнями у цифровій сфері, а отже стане безперервним процесом розвитку.

Звернемо увагу, що цифровізація розглядалась науковцями в контексті механізму, що здатен забезпечити значне зростання в економічній сфері.

Згідно із тлумаченням поняття «цифровізація» в Енциклопедії інформаційних наук і технологій (Encyclopedia of Information Science and Technology) – це «інтеграція цифрових технологій у повсякденне життя суспільства шляхом оцифрування всього, що можна оцифрувати» [3]. У цілому, зазначений процес спрямований на досягнення ефективності та результативності в економіці країни.

Цікавим є і визначення цифрової трансформації за Д. Терраром, який бачить у ній відповідний процес здійснення переходу «до нових способів роботи і мислення з використанням цифрових, соціальних,

мобільних і нових технологій та включає зміну мислення керівництва, заохочення інновацій і нових бізнес-моделей, оцифрування активів і ширше використання технологій для поліпшення досвіду співробітників, клієнтів, постачальників, партнерів і зацікавлених сторін» [4].

На думку Ю. Нікітіна та О. Кульчицького, під цифровою трансформацією слід розуміти процес переходу до нових способів діяльності підприємства шляхом впровадження цифрових технологій та цифрових сервісів, що базується на стратегічному партнерстві всіх зацікавлених сторін та одночасної розробки програмного забезпечення, цифрової трансформації та оцінки рівня цифрової трансформації підприємства [5, с. 47–58].

Разом з тим, відповідно до положень Економічної Стратегії «Україна 2030Е» [6] діджиталізація – це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо; цифрова трансформація передбачає інтеграцію цифрових технологій у всі сфери бізнесу. Ця інтеграція призводить до принципових змін у тому, як діють громадяни, підприємства та організації, як вони забезпечують цінність для себе, своїх працівників, клієнтів, партнерів, досягаючи власних та спільних, економічних та соціальних цілей швидше, дешевше та з новою якістю.

Експертами UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development – Конференція ООН з торгівлі та розвитку [7]) цифровізація розкривається як соціально-економічна трансформація, ініційована масовим упровадженням і засвоєнням цифрових технологій, тобто технологій створення, обробки, обміну та передачі інформації.

Як визnaють В. Куйбіда, О. Карпенко, В. Наместнік, цифровізація (в широкому сенсі) є процесом впровадження цифрових технологій для вдосконалення життєдіяльності людини, суспільства і держави; при цьому, цифрова трансформація являє собою «спричинені використанням цифрових технологій зміни в природі людини, її мисленні, життєдіяльності та управлінні»; «цифровізація публічного врядування – стрибкоподібний процес цифрових трансформацій публічного врядування у цифрове врядування (цифрове управління)» [8, с. 5–10]. У цьому контексті здійснення цифрової трансформації передбачає досягнення якісних та ефективних результатів, які відповідають сучас-

ним вимогам суспільства, від застосування у публічному управлінні відповідних цифрових технологій.

Зазначимо, що оцифровування інформації є процесом переведення паперових даних у цифровий формат. Однак, для проведення цифрової трансформації достатньо лише проведення оцифровування.

На думку О. Савченко, «цифрове суспільство – це «інформаційне суспільство» з інформаційно-аналітичними технологіями (цифровими)» [9, с. 102–108], завдяки яким значно покращується робота із сприйняттям, відбором, зберіганням, обробкою, аналізом інформації, а також при цьому змінюється роль самого громадянина у названому процесі. Так, кожен громадянин має у своєму розпорядженні сучасні цифрові технології, які надають йому доступні інструменти для реалізації окремих форм комунікаційних інтересів, при низькому рівні витрат як матеріальних, так і часових.

Як вважає А. Сурай [10, с. 169–179], цифровізація представляє собою сучасну тенденцію розвитку людства, завдяки якій формуються найкращі інструменти управління та суспільство, що характеризується найбільшою інклюзивністю, значно підвищує рівень якості надання публічних послуг, розширює форми доступу до освіти, сфери охорони здоров'я, банківських операцій, вдосконалює спосіб взаємодії між людьми та дозволяє мати доступ до будь-якої категорії товарів за найкращими цінами.

За поглядом М. Лахижі, «проблеми діджиталізації в Україні пов'язані не лише і не стільки з технологічним відставанням, скільки з недосконалістю публічного управління... електронна демократія та цифрова економіка можуть створюватися лише за умови подолання внутрішніх протиріч, досягнення національної єдності на основі національних цінностей, впровадження не лише сучасних технологій, а й сучасної системи публічного управління» [11, с. 61–69].

Цікавою є позиція Ю. Пігарева та Н. Костенюк, які розглядають цифровізацію публічного управління в якості системної модернізації існуючої моделі управління, бачать у ній «автоматизований процес використання оцифрованих даних» [12, с. 92–96].

Слід погодитись з позицією Ж. Семчука, який вивчає цифровізацію в якості ефективної інноваційної технології публічного управління [13, с. 15–25].

С. Чорний [14, с. 224–229] акцентує увагу на визначенні цифровізації публічної адміністрації як застосуванні стратегічних технологій публічного адміністрування. А саме: упровадження «цифрового» робочого місця, публічна адміністрація потребує нових методів виявлення та розуміння потреб і бажань громадян, використання соціальних мереж та платформ з метою комунікації та залучення до політичних процесів, доступ до інформаційних баз як інструменту оцінки та контролю роботи влади та держави; штучний інтелект не обмежений у сприйнятті декількох показників і допомагає обробляти тисячі параметрів і обирати оптимальні рішення, електронна ідентифікація громадян, державні установи орієнтовані на одночасне поліпшення якості послуг, оптимізацію кількості службовців та зменшення витрат, технологія розподіленої однорангової мережі загального користування, що може зберігати інформацію про транзакції (правочини) на постійній основі і без можливості її зміни, яка захищена криптографічними засобами, має назву «блокчейн», застосування публічною адміністрацією технологій «розумних» машин і засобів, а саме різномірне поєднання цифрових технологій, які здатні робити те, на що колись була здатна лише людина.

Слід звернути увагу на думку О. Савченко щодо принципів цифровізації публічного управління: оптимальність, простота, захищеність систем та інтересів громадян, професіоналізм, орієнтація на результат, стабільність та стійкість систем до глобалізаційних викликів [15, с. 72–76].

Цікаву позицію висловлює Я. Сандул, висвітлюючи необхідність якісного переосмислення, переформатування діяльності суб'єктів публічної адміністрації через застосування інформаційно-телекомунікаційних технологій [16, с. 76–79].

Узагальнюючи наведені позиції, виокремимо, що мета цифровізації не обмежується виключно впровадженням процесів автоматизації до існуючого порядку надання послуг, оскільки вона є ключовою складовою сучасного реінжинірингу в системі публічного управління. Відтак, створюється абсолютно нова платформа для взаємодії – цифрова, діяльність у якій не співпадає із звичайною методологією та уявленнями.

На підставі аналізу публікацій з даної проблематики визначено, що цифровізація публічного управління характеризується як відповідний процес впровадження цифрових технологій у діяльність публічних установ, що в результаті призводить до якісних перетворень у наданні

відповідних послуг громадянам, забезпечує ефективну взаємодію публічних органів влади з громадянами, покращує реалізацію державою власних функцій.

Аналіз наведених тлумачень дефініцій «цифровізація» та «цифрова трансформація» показав, що єдине чітке визначення цих понять відсутнє у науковому середовищі, відтак можна узагальнити, що цифровізація характеризується більш загальним змістом, а цифрова трансформація є процесом використання цифрових технологій, завдяки яким суб'єкти виходять на новий рівень діяльності через розвиток взаємодії з іншими учасниками діяльності (клієнтами, органами влади та іншими зацікавленими сторонами).

3. Питання цифрової ідентифікації осіб

Слід зазначити, що сучасні трансформаційні процеси у сфері публічного управління спрямовані на відповідність актуальним умовам інформаційної ери, що передбачає значне прискорення процесу прийняття певних рішень, що має своїм наслідком оптимізацію робочого часу, запровадження ефективного інструменту обізнаності громадян щодо здійснюваної політики з боку держави, отже, впроваджуються новітні форми для надання громадянам публічних послуг. Це вимагає зміни традиційних підходів та принципів на ті, що відповідають сучасним перетворенням.

Визначимо, що створення спеціалізованих порталів публічних органів влади, на яких надаються всі послуги держави, являє собою ключову та найефективнішу форму, що забезпечує взаємодію суспільства із зазначеними органами [17, с. 120–130]. Така практика застосовується у таких країнах, як Сполучені Штати Америки, Естонія, Польща, Україна тощо. Цікавим є даний напрямок діяльності, оскільки він спрямований на покращення функцій щодо взаємодії держави із громадянами, що зокрема передбачає отримання інформації (скарги) про факти невиконання публічними органами влади власних функцій, наприклад, наявності пошкодження на об'єктах комунальної інфраструктури, виникнення будь-яких критичних ситуацій, повідомлення про правопорушення тощо.

Слід розуміти, що розширення сфер діджиталізації у публічному управлінні демонструє реформування в цілому всього державного сек-

тору, яке спрямоване на забезпечення відкритості процесів прийняття рішень, уникнення корупційних факторів, активної взаємодії між державою та суспільством.

Користування вказаними державними порталами можливе через застосування механізму цифрової ідентифікації. Зазначимо, що цифрова ідентифікація являє собою відповідний набір технологій, що дозволяють провести верифікацію людини за наданими нею цифровими відомостями: біометричні дані (відбитки пальців, сітківка ока, сканування обличчя), цифрові паспорти, ПІН-коди, паролі, QR-коди. Перевірка «віртуальної» особистості за допомогою вказаних форм є аналогом перевірки документів, що підтверджують конкретну людину у реальному оф-лайн середовищі.

Таким чином, для споживання послуг в електронному вигляді фізичній особі потрібно пройти авторизацію через обліковий запис, який було створено на відповідному порталі. При цьому застосовують два ступені процесу верифікації: 1) простий (електронний підпис); 2) складний – перевірка документів, логін та пароль. Вважаємо, що ефективність системи цифрової ідентифікації має опиратися на міцну нормативну базу, налагоджені взаємовідносини з різними функціональними та адміністративними реєстрами.

Слід дослідити досвід Європейського Союзу щодо запровадження регламенту eIDAS [18] (electronic ID entification, Authentication and trust Services). Відтак, регламент електронної ідентифікації почав функціонувати з липня 2016 року, але усіма країнами співтовариства він був визначений лише у вересні 2018 року. При тому, що кожна країна мала національні ідентифікаційні стандарти та особливості електронного підпису, але зазначений регламент надавав гарантії визнання у європейських країнах електронного цифрового підпису іншої держави. Регламент eIDAS затверджує існування єдиного стандарту, який передбачає відповідність програмного та апаратного обладнання вимогам генерації цифрових підписів.

Країни Євросоюзу самостійно вирішують питання щодо дозволу використання електронних засобів ідентифікації для он-лайн доступу у своїй юрисдикції до своїх загальнодоступних послуг, якщо рівень довіри електронних засобів ідентифікації іншої країни-члена ЄС нижче рівня довіри, який закріплено Регламентом eIDAS, або дорівнює йому.

Зазначений підхід констатує, що у цифровому середовищі управління ідентичністю базується на децентралізованій ідентифікації, коли особи (фізичні/юридичні) мають можливість створювати та контролювати свою особистість, не покладаючись на централізовану владу.

Однак слід навести приклад Швейцарії [19], у якій закон про цифрову ідентифікацію (2019 року) було скасовано на підставі референдуму (березень 2021 року). Суть цих складнощів складалась з відведення приватним компаніям ключової ролі та значних повноважень в акумулюванні персональних даних громадян країни. Під час референдуму громадяни виявили незадоволення усіченою функцією держави у створенні такого масштабного проекту ідентифікації. Відтак, країна зараз не має сертифікованих державою методів перевірки цифрової ідентичності мешканця країни (eID).

Як відомо, Естонія [20, с. 59–66] – передова країни у сфері запровадження цифрових технологій, зокрема цифрової ідентифікації громадянина. Обов'язкова національна карта (national ID-card) – не лише офіційне посвідчення особи, на якому зображено фото людини та зафіксовані ключові персональні дані, але й є інструмент забезпечення онлайн доступу до необхідних електронних послуг, що надаються в країні.

Відзначимо, що Європейські країни мають нормативний фундамент щодо збереження та захисту персональних даних громадян в процесі отримання публічних послуг, встановлені правила укладання «цифрових» договорів тощо. Отже, вони здатні надавати цифрові публічні послуги, ґрунтуючись на засадах прозорості, ефективності, довіри суспільства, результативності та, відповідно, підзвітності.

Механізми зворотного зв'язку, які створюються в процесі розробки державних порталів з надання публічних послуг, дають можливість особі здійснювати безпосередню взаємодію з державними установами та відповідно пропонувати кроки, вектори розвитку та підвищення їх рівня якості. Ці засоби дозволяють громадянам бути зацікавленими учасниками публічного управління. Звернемо увагу, що внесок з боку громадян у розвиток публічного управління може забезпечити якісне управління, але лише за тих умов, що зворотна відповідь, яка отримується державою, буде спрямовуватись на вдосконалення політики країни, а саме: конкретна інформація від громадян вважатиметься підставою для певних дій посадових осіб у максимально коротші строки.

Доцільно зазначити, що процес ідентифікації значною мірою стає таким процесом, під час якого відбувається конструювання та безпосереднє виникнення «ідентифікації у мережі» для явного викриття суб'єкта у середовищі. Відтак, слід вважати, що цифрові зміни вже є викликом сучасної соціальності, виведенням комунікаційних відносин, взаємодії на інший рівень. Можна констатувати, що впровадження та вдосконалення державних порталів та інформаційно-телекомунікаційних систем спрямоване на автоматизацію ключових адміністративних завдань, підвищення рівня доступності громадян до публічних послуг, найбільшій прозорості державної сфери та її підзвітності.

Маючи намір вступити до Європейського Союзу, Україна з роками підготувала підґрунтя для цього у сфері цифрових технологій. Так, необхідні зміни та новели були запропоновані у положеннях Цивільного кодексу України, законах України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про електронні довірчі послуги», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» тощо, розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні», постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації». Завдяки такому масивному фундаменту громадяни отримали можливість мати електронні документи. Система електронної ідентифікації передбачає використання для ідентифікації у мережі BankID електронний підпис, MobileID, що дозволяє споживачу отримати доступ до отримання необхідної публічної послуги.

Цікаво зазначити, що електронна ідентифікація передбачає проведення певної процедури щодо використання ідентифікаційних даних громадянина, що мають електронну форму, за допомогою яких можна однозначно встановити конкретну особу (фізичну або юридичну, чи представника юридичної особи). При цьому, до ідентифікаційних даних потрібно відносити унікальний набір відомостей, завдяки яким таку особу можна однозначно визначити.

Відтак, інституційна онлайн-платформа та відповідний застосунок «Дія» в Україні почали функціонувати ще з лютого 2020 року. Однак, військова агресія українській території прискорила процеси цифровізації, зокрема, цифрової ідентифікації громадян, оскільки, вну-

трішньо переміщені особи втрачали паперові документи, і, шукаючи притулку через пошкоджене житло, потребували можливості підтвердження своїх даних у цифровому форматі. Спочатку, українські громадяни мали різноманітні перешкоди, які ускладнювали їх доступ до публічних послуг в Центрах надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Але протягом трьох місяців з 24 лютого 2022 року застосунок «Дія» було вдосконалено, і зараз він вже містить спрощену версію цифрового посвідчення, яке визнають співробітники публічних органів влади, що дозволяє отримувати відповідні публічні послуги.

Як відомо, 28 квітня 2022 року Україна [21] долучилась до прийняття Декларації про майбутнє Інтернету [22], а 17 червня 2022 року Європейська комісія оприлюднила позитивний висновок за результатами розгляду заявки України на членство в Європейському Союзі [23], в якому, передусім, зазначалось, що наша країна «досягла особливо гарних результатів» у інформаційній сфері, що підкріплено нормативним регулюванням цифрових технологій.

Цифрова трансформація – це оптимізація операційних процесів з метою підвищення продуктивності, оперативності, ефективності та якості. Отже, дані є ключовим ресурсом цифрової трансформації, вони генеруються та забезпечують електронно-комунікаційну взаємодію завдяки функціонуванню електронно-цифрових пристроїв, засобів та систем.

Вважаємо, що в умовах воєнного стану Україна має тримати вектор вдосконалення комплексного підходу та стабільності держаної екосистеми щодо надання громадянам публічних послуг у цифровому форматі. Впровадження цифрової трансформації передбачає проведення оптимізації існуючих операційних процесів задля отримання якісного та ефективного результату при функціонуванні системи цифрової ідентифікації.

4. Аналіз світових моделей цифровізації публічного управління

У контексті нашого дослідження доцільно проаналізувати світові моделі цифровізації публічного управління, що впроваджені у публічну діяльність деяких країн. Передусім, вважаємо, що модель управління – це теоретична сукупність уявлень про те, якою має бути система управління, а саме: її структура, принципи функціонування, особливості взаємодії з різними суб'єктами, засоби адаптації до змін у зовнішньому середовищі.

Відтак, наведемо моделі управління у країнах світу в табл. 1.

Моделі управління у країнах світу

Модель	Характеристика
Ліберальна (США)	ринкові методи посідають переважне місце в економіці, відбувається дотримання принципів конкуренції; межі втручання в сферу економіки з боку держави обмежуються виключно ліберальною ідеологією.
Соціально-ринкова (країни, що входять до складу ЄС, Великобританія, Канада)	активна роль держави у встановленні добробуту в суспільстві, застосування інструментів, що орієнтовані на зменшення відповідних наслідків у результаті економічної кризи, однак запровадження високих податків у зв'язку зі значною вартістю програм соціальної сфери призводить до нестабільної ситуації на ринку працевлаштування.
Державного капіталізму (Китай, росія)	державна проявляє активну діяльність в економічній сфері, зокрема, бере значну участь в управлінні недержавними підприємствами, здійснює контроль та нагляд за ключовими галузями економіки країни, за банківською справою та засобами масової інформації, завдяки чому має інструменти контролю за темпами розвитку власної економіки, що дозволяє здійснювати максимальний вплив на процес перерозподілу суспільних благ серед громадян.

Джерело: складено автором

Апріорі розвиток країни за тією чи іншою моделлю обумовлений різноманітними ретроспективними подіями, політико-економічним досвідом та відповідною культурною спадщиною. Функціонування органів публічного управління, незалежно від обраної моделі, повинно «підтримувати на необхідному рівні питання щодо регулювання процесів соціально-економічного спектру з метою забезпечення у країні реалізації стабільного суспільного розвитку.

Однак, в межах цього дослідження хочемо окреслити наступні особливості функціонування вищезазначених моделей, які були отримані завдяки аналізу результатів анкетування фізичних осіб, громадян певної країни. Так, протягом 2022-2023 років автором дослідження було запропоновано 190 особам, які є громадянами Болгарії (17 осіб), Естонії (15 осіб), Індії (15 осіб), Італії (18 осіб), Китаю (16 осіб), Німеччини

(17 осіб), Польщі (21 особа), Румунії (21 особа), України (19 осіб), Франції (12 осіб), Чехії (19 осіб) пройти анкетування на тему: «Забезпечення громадян цифровими послугами у вашій країні» (табл. 2). Маючи на меті отримання репрезентативних результатів вибірки, ми виокремили інформацію про респондентів за наступними категоріями: 1) вікові ознаки (від 18 до 60 років); 2) гендерні показники; 3) соціальні верстви населення (керівники, робітники середньої ланки, обслуговуючі робітники, студенти, пенсіонери); 4) освітнім рівнем (загальна середня освіта, спеціальна професійна освіта, неповна вища освіта, вища освіта).

Таблиця 2

Анкета для респондентів за темою «Забезпечення громадян цифровими послугами у вашій країні»

Питання/Відповіді	Так	Ні	Частково
1. Чи надаються у Вашій країні публічні послуги в електронному форматі?			
2. Чи усі процеси надання публічної послуги в електронному форматі забезпечуються онлайн-взаємодією?			
3. Чи вважаєте Ви зручним отримання публічних послуг в електронному форматі?			
4. Чи вважаєте Ви, що збирання та зберігання персональних даних людини у масштабній цифровій системі країни може призвести до порушення ваших прав?			

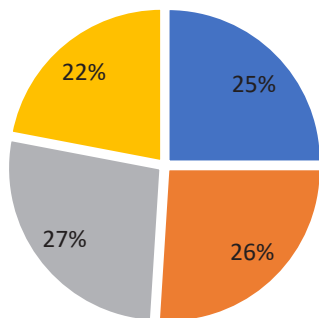
Джерело: розроблено автором

Відтак, анкетування на тему: «Забезпечення громадян цифровими послугами у вашій країні» мало наступні результати.

Характеристика респондентів за віковими ознаками складала у категорії 18-24 роки – 25%, 25-34 років – 26%, 35-44 років – 27%, 45-60 років – 22% надана на рис. 1.

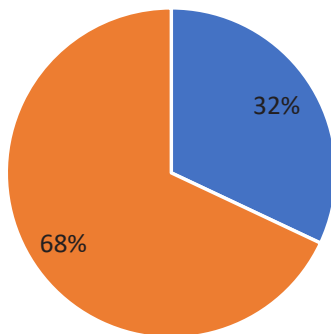
За гендерними ознаками респонденти поділились на 32% чоловіків та 68% жінок, що представлено на рис. 2.

За соціальними верствами населення респонденти поділяються на тих, хто займає керівні посади (16%), робітники середньої ланки (22%), обслуговуючі робітники (29%), студенти (19%), пенсіонери (14%) (рис. 3).



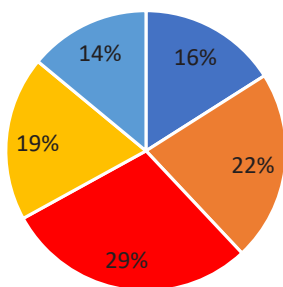
■ 18-24 років ■ 25-34 років
■ 35-44 років ■ 45-60 років

Рис. 1. Характеристика респондентів за віковими ознаками (18-60 років)



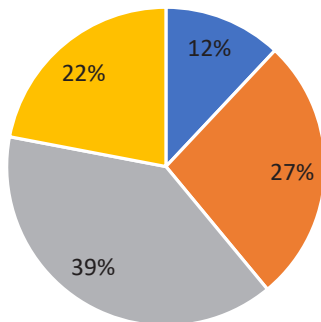
■ чоловіки ■ жінки

Рис. 2. Характеристика респондентів за гендерними ознаками



■ займають керівні посади
■ робітники середньої ланки
■ обслуговуючі робітники
■ студенти
■ пенсіонери

Рис. 3. Характеристика респондентів за ознаками соціальної верстви



■ загальна середня освіта
■ неповна вища освіта
■ спеціальна професійна освіта
■ вища освіта

Рис. 4. Характеристика респондентів за освітою

Освітній рівень респондентів наведено на рис. 4, згідно з якою загальну середню освіту мають 33%, спеціальну професійну освіту – 26%, неповну вищу освіту – 43%, вищу освіту – 22%.

З'ясовано, що на питання «Чи надаються у Вашій країні публічні послуги в електронному форматі?» були отримані такі дані: Естонія, Індія, Китай, Польща та Україна надають публічні послуги в електронному форматі; у Німеччині, Франції та Чехії не надаються публічні послуги в електронному форматі; у Болгарії, Італії, Румунії в електронному форматі надаються лише деякі публічні послуги (рис. 5).

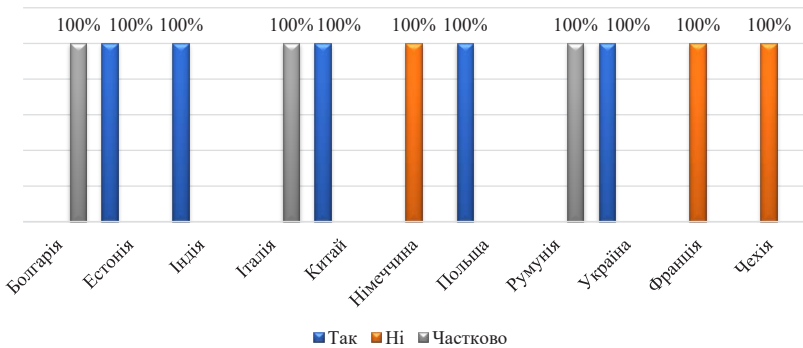


Рис. 5. Надання публічних послуг в електронному форматі (по країнах, громадяни яких були респондентами авторського опитування)

Цікавими виявилися результати на рис. 5, які показали, що серед країн Європейського Союзу Естонія, Польща та Україна мають максимально розвинений портал надання громадянам публічних послуг будь-якого характеру в електронному виді, при цьому у Франції, Німеччині, Чехії, Болгарії, Румунії та Італії надання цифрових публічних послуг має спрощений варіант: або їх можна отримати часткового, або вони відсутні, або в електронному вигляді можна отримати декілька з великого переліку послуг.

Особо хочемо зупинитись на досвіді Китаю з цього питання, оскільки діджиталізація (навіть роботизація) не тільки публічних послуг, але й взагалі життя громадян, має високий рівень впрова-

дження та забезпечення, Система контролю у цій країні здійснює інтегрування різних джерел інформації, а саме: адреси мешкання людей, їх сімейні відносини, відповідний контроль народжуваності тощо. Також у цій країні використовується програма, що дозволяє виявляти осіб завдяки спеціальним аналітичним та прогнозним моделям. Зазначена програма автоматично проводить розпізнавання осіб, вона стежить і аналізує їхні дії, наприклад, якщо людина купила ніж, або мотузку і мішок, вона відповідно потрапить до числа осіб, які ведуть підозрілу діяльність. У зв'язку з цим цікаво відмітити, що по всьому Китаю розміщено 176 млн відеокамер спостереження [24]. Для впровадження зазначеного проекту було розміщено відеокамери, що дозволяють розпізнавати людей, розроблено різноманітні мобільні додатки, платіжні системи, інтернет-платформи, відповідні бази дорожніх, соціальних та комунальних служб, об'єднані у спеціальній єдиній інформаційній системі. Це дозволяє відзначити, що у країні здійснюється тотальний контроль над населенням.

Зазначене припущення також підтверджується тим, що з січня 2021 року набула чинності відповідна система «соціального кредиту» [25, с. 41–53], яка передбачає при цьому, що кожна людина має певний рейтинг на старті свого життя, а потім отримує бали або у неї їх забирають залежно від її дій. Отже, кількість балів, які людина накопичила за певний період часу, відкриває їй доступ до різних сервісів. Фахівці вказують, що такий масштабний проект спрямований на побудову ідеального суспільства (будь-яка дія людини враховується та оцінюється) і відповідно формує правослужняність, надійні та ввічливі взаємини між людьми.

Передбачуваний рейтинг будуватиметься на певних сферах життя: 1) державній (податки, рахунки, погашення кредитів тощо); 2) суспільній (норми народжуваності, робота, освіта, прояв чесності у зазначеній сфері, дотримання правил дорожнього руху); 3) поведінці у мережі (культура спілкування з користувачами, надійність інформації, яку людина розміщує, покупки, що здійснюються в інтернет-магазинах тощо). Аналіз зазначеної інформації дозволяє програмі сформувати певні бали кожної людини.

Цим розширеним поясненням особливостей китайської діджиталізації підкреслимо, що європейські країни тримають вектор на забезпе-

чення прав громадян на приватне життя, захист персональних даних осіб. Вважаємо, що це пов'язано із патернами вільного життя європейців, лише можна нагадати громадські хвилювання: під час впровадження мобільного додатку, який стежив за фізичними особами та повідомляв, якщо вони мали будь-який контакт з COVID-інфікованим у Чеській Республіці; через передачу повноважень щодо розробки державної платформи з надання публічних послуг у Швейцарії на користь приватних компаній тощо.

Відповідаючи на питання анкети «Чи усі процеси надання публічної послуги в електронному форматі забезпечуються онлайн-взаємодією?», респонденти відповіли, що у Болгарії, Німеччині, Франції та Чехії не всі публічні послуги забезпечуються онлайн взаємодією, при цьому в Естонії, Індії, Китаї, Польщі публічні послуги надаються з повним забезпеченням онлайн-взаємодії, Італія, Румунія, Україна відносяться, на думку респондентів, до країн, у яких онлайн-взаємодія щодо надання публічних послуг забезпечується лише частково (рис. 6).

За результатами аналізу опитування «Чи вважаєте Ви зручним отримання публічних послуг в електронному форматі?» респонденти відповіли (100%), що отримувати публічні послуги в електронному форматі є зручним (рис. 7).

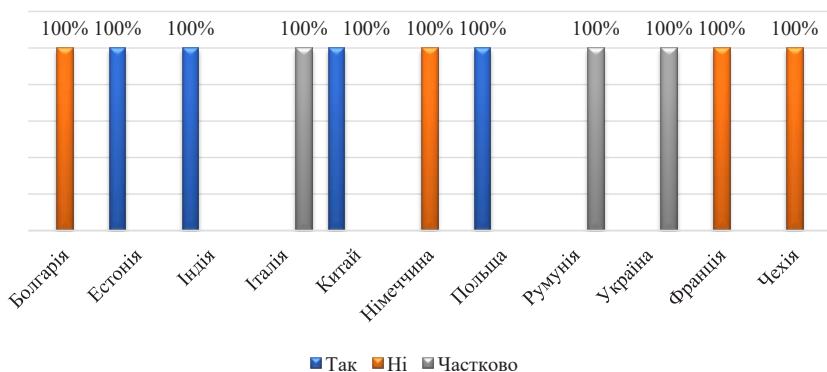


Рис. 6. Забезпечення онлайн взаємодії на усіх етапах надання публічної послуги в електронному форматі (по країнах, громадяни яких були респондентами авторського опитування)

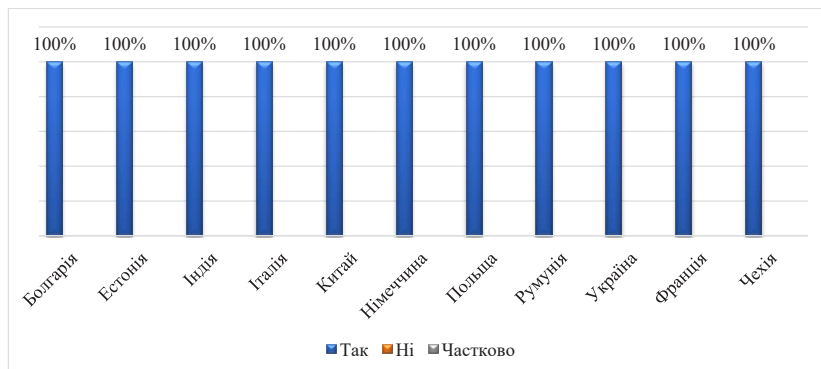


Рис. 7. Зручність отримання публічних послуг в електронному форматі (по країнах, громадяни яких були респондентами авторського опитування)

За даними респондентів, які відповідали на питання «Чи вважаєте Ви, що збирання та зберігання персональних даних людини у масштабній цифровій системі країни може призвести до порушення ваших прав?», сформовано табл. 3.

Таблиця 3

Результати анкетування щодо питання «Чи вважаєте Ви, що збирання та зберігання персональних даних людини у масштабній цифровій системі країни може призвести до порушення ваших прав?»

Країна/Відповідь	Так	Ні	Частково
Болгарія	18%		82%
Естонія		93%	7%
Індія	33%		67%
Італія	39%		61%
Китай		100%	
Німеччина	23%		77%
Польща		91%	9%
Румунія	28%		72%
Україна	58%		42%
Франція	75%		25%
Чехія	69%		31%

Згідно даних таблиці 3 сформовано рис. 8.

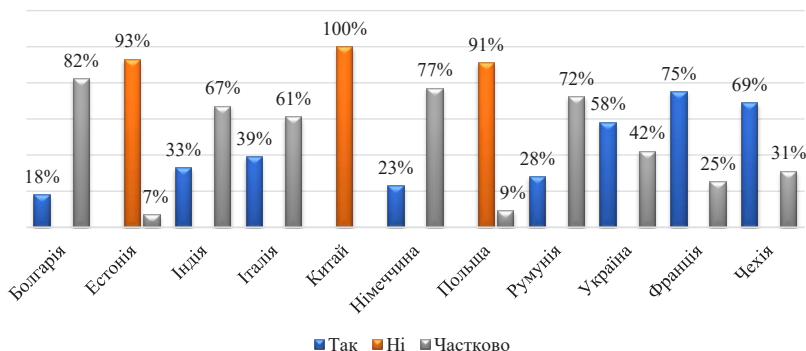


Рис. 8. Імовірність порушення прав людини під час збирання, зберігання персональних даних у масштабній інформаційно-телекомунікаційній системі держави

За аналізом рис. 8 виявлено, що громадяни європейських країн не бажають втрачати право на приватне життя та знаходитись під тотальним контролем з боку держави, це обумовлено відсутністю правових та технічних інструментів щодо захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах, при цьому для громадян країн з тоталітарним режимом, такий контроль представляється звичайним спостереженням з метою попередження будь-яких правопорушень встановленого порядку.

У зазначеному аспекті будь-яка інформація про людину стає легко доступною для сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій. Відтак, це має істотний вплив на реалізацію особою власної свободи, дозвіл мати доступ та використовувати відповідні відомості. В умовах сьогодення за допомогою спеціальних процедурних завдань щодо здійснення збору, обробки інформації можна сформувати необхідні індивідуально-біографічні характеристики людини з відомостей, що містяться у «цифровій» системі.

При цьому, слід враховувати, що наявність різного рівня доступу до відповідних баз особистої інформації, що знаходяться в організаціях, установах, суттєво збільшує ризик здійснення незаконного про-

никнення у сферу особистого життя особи, що веде до порушення закріпленого в конституційно-правових нормах принципу недоторканності приватного життя особи. Тому на часі – здійснення повноцінного комплексного захисту персональної інформації громадян, відтак в арсеналі правової системи держави мають діяти реальні інструменти його (захисту) забезпечення.

Відтак, на процес впровадження цифрових технологій у публічному управлінні в країнах світу впливають наступні фактори:

- застосування інноваційних інструментів у цифровій сфері;
- дотримання принципів вільного підприємництва, конкурентності між суб'єктами, які закріплені обраною ринковою системою країни;
- ефективність здійснення місцевої політики в аспекті покращення життя громадян в умовах економічних та соціальних складових;
- особливості економічного розвитку у призмі впровадження інформаційно-телекомунікаційних можливостей сучасності;
- реалізація проектів щодо обізнаності людей про принципи рівності у цифровому середовищі.

У цьому аспекті слушно постає думка І. Тищенкої [26, с. 37] з приводу визнання громадян саме споживачами публічних послуг, що вимагає переосмислення ролі держави та трансформації взаємовідносин між громадянами і владою, оскільки публічні послуги спрямовані на забезпечення відповідних конституційних прав та свобод людини і громадянина. Як підкреслено раніше, співтовариство Європейського Союзу проводить масштабну діяльність з удосконалення цифрових систем на предмет покращення та спрощення застосування єдиних стандартів у сфері надання електронних послуг у своїх країнах.

Але важливою умовою діджиталізації публічного управління є здійснення надання публічних послуг саме в електронному (онлайн) форматі, без застосування дублювання на паперах. Впровадження активного використання цифрового підпису задля підтвердження відповідних дій в інформаційних мережах. Це забезпечується спеціальною авторизацією споживачів у цифровій системі та високою кібербезпекою цифрової системи на державному рівні. За визначенням І. Лопушинського, електронна ідентифікація громадян через ID характеризується як «злагоджений набір процесів і технологій, якими керують державні організації, щоб створити безпечний простір публічного

управління, що надає громадянам доступ до головних ресурсів або послуг» [27].

Слід зазначити, що при наявності райдужних перспектив суспільство очікують також і певні проблеми, пов'язані із запровадженням цифровізації публічного управління: необхідність забезпечення на максимальному рівні захисту ідентифікаційних даних осіб (фізичних та юридичних) у створюваних цифрових системах (платформ); забезпечення єдиного ідентифікатора цифрової системи для підтвердження особи для обробки інформації різними установами; вивільнення значної кількості трудових ресурсів (державних службовців); ведення пасивного державного цифрового догляду за життям громадян.

Відтак зазначимо, що діджиталізація у публічному управлінні має традиційне регулювання нормами права, при цьому розвиток сучасних інформаційних технологій і процесів вимагає застосування нових правових конструкцій та інститутів. Звернемо увагу, що процеси здійснення цифровізації відносин у суспільстві безпосередньо зачіпають (іноді і впливають) певний обсяг і відповідний зміст конституційно-правового статусу особистості. Вважаємо доцільним провести удосконалення за допомогою конкретизації таких дефініцій, як: «цифрові права людини», «цифрові конституційні права», так як це дозволить встановити межі їх застосування і відповідно відмежувати від суміжних понять, таких, як «інформаційні права».

5. Характеристика цифровізації публічного управління в Україні та її синергійний ефект

Електронне урядування – це управління державою на основі електронних форм управління, завдяки інтегрованій багаторівневій інформаційній системі, що забезпечує взаємодію та інформаційну комунікацію держави з громадянами та організаціями. При цьому сервісна функція держави [28, с. 9–12] витікає з напрямку публічного управління на основі публічних цінностей з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій та електронних засобів інформації з надання послуг.

Ідея цифрової трансформації – це перехід на цифрові технології, орієнтованість на споживача. Поява нових інструментів взаємодії з громадянином, таких як чат-боти, термінали самообслуговування або онлайн-кабінети, що змінює споживчу поведінку.

До перспективних напрямків впровадження трансформації публічного управління у цифровому аспекті доцільно включити такі, як:

- достатній рівень цифрових компетентностей службовців та громадян;
- повсюдний доступ до Інтернету в межах територіальної громади;
- розвиток взаємодії держави та бізнес-структур завдяки цифровим інструментам;
- розширення використання цифрових технологій у сфері виборів.

Цифровізація публічного управління передбачає такі етапи:

1) забезпечення доступу особи (фізичної або юридичної) у віддаленому форматі до актуальної, чіткої, вичерпної та достовірної інформації про адміністративні послуги;

2) забезпечення доступу до завантаження, заповнення, зворотної відправки електронного документу, який є необхідним для отримання відповідної адміністративної послуги в процесі використання інформаційно-телекомунікаційних технологій;

3) забезпечення проведення консультацій в дистанційному режимі, зокрема, запис на прийом до суб'єкта надання адміністративної послуги.

У зв'язку з цим відокремимо головні напрямки розвитку інформаційних технологій у публічному управлінні:

1. Формування інформаційно-технологічної взаємодії всіх інформаційно-телекомунікаційних систем, які надають адміністративні публічні послуги в електронному вигляді.

2. Стрімкий розвиток цифрових технологій, що забезпечує мінімізацію особистої взаємодії

3. Впровадження зворотного інформування заявника про прийняття документів, етап їх розгляду, через сповіщення у sms.

4. Застосування інформаційно-керуючих систем для вирішення задач щодо прогнозування, реагування, попередження кризових та інших позаштатних ситуацій: прозорість у наданні послуг, нарощування ефективності в публічному правлінні, запобігання корупції, створення альтернативних каналів комунікації для суспільства і держави, зростання рівня довіри до влади.

5. Гарантування безпеки та багаторівневого захисту баз даних від можливих хакерських загроз.

Перевагами платформеного підходу є те, що на платформі як постачальник послуги, так й заявник отримують прозорий та зро-

зумілий процес взаємодії, який спроектовано на платформі, контролюється нею, передбачає оцінку якості результату. Портал публічних послуг необхідно розглядати як двобічну платформу, на якій з одного боку знаходяться публічні органи влади, а на іншому – фізичні та юридичні особи.

Структурну модель цифрової трансформації публічного управління наведено на рис. 9.

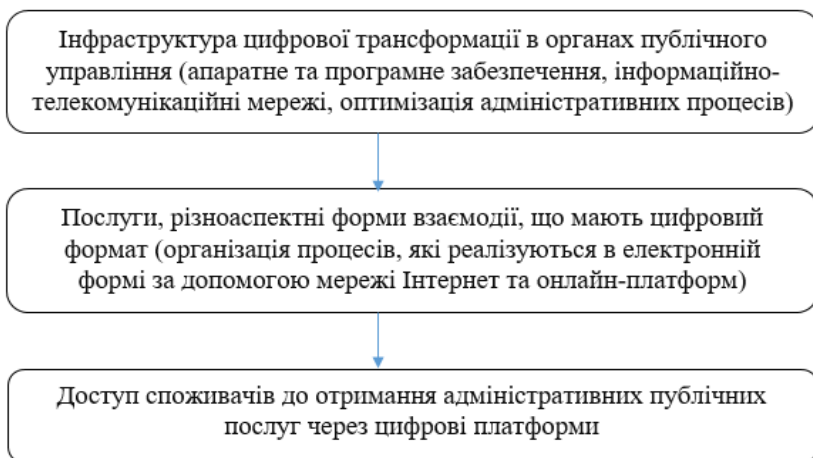


Рис. 9. Структурна модель цифрової трансформації публічного управління

Джерело: розроблено автором

Доцільно відзначити незаперечні переваги цифровізації публічного управління, що представлені на рис. 10.

Критерії оцінювання цифрової трансформації публічного управління в окремій сфері:

- вартість надання публічних послуг (розрахунок проведення цифрових операцій);
- задоволеність отримувачів послуги завдяки автоматичному опитуванню після отримання публічної послуги;
- ступінь надання послуги (частка заявників, які успішно отримали результат послуги, від загальної кількості громадян, які звернулися;



Рис. 10. Переваги цифровізації публічного управління

Джерело: розроблено автором

– рівень цифровізації (частка громадян, які користуються державними онлайн-послугами у порівнянні з іншими каналами надання послуг).

Вважаємо, що завдяки впровадженню у публічне управління цифрових технологій матимемо прогресивний вплив на розвиток України. Підкреслимо, що цифровізація є не тільки інструментом модернізації публічного управління, але є і вектором для відповідних змін.

Відтак, запровадження цифрової трансформації серед зазначених переваг надає можливість отримати синергічний ефект. Синергія (похідне від грецьк. – сприяння) представляє собою взаємопогоджену підсилюючу дію з боку декількох підсистем (структур), завдяки якій підвищується рівень впорядкованості конкретного об'єкту, чого неможливо було досягти при окремому використанні підсистем (структур). Наприклад, у підприємницькій сфері це явище сприймається в якості

переваги реалізації приватними структурами певної спільної діяльності, ніж коли вона здійснюється розрізнено. Як зазначає С. Мочерний [29, с. 39], синергія є виявом оновленої продуктивної сили або новітніх джерел збільшення ефективності, розвитку якоїсь діяльності, що відбулось при поєднанні в єдину модель відповідних елементів, частин або факторів за рахунок отримання системного ефекту. Оскільки наукою не визначено єдиного тлумачення синергії, то у загальному розумінні слід розглядати її як компонент потенціалу головної системи.

Досягнення синергічного ефекту пов'язане із застосуванням комбінуванням декількох стратегій, які характеризується взаємоузгодженою діяльністю, що надає корисніший результат, ніж впровадження окремо та ізольовано. При цьому, підкреслимо, що будь-яка трансформаційна реформа характеризується нарощуванням потенціалу, щоб постійно покращувати результати, отже в даному випадку до створюваного єдиного інформаційно-телекомунікаційного простору приєднуються усі операційні процеси в органах влади.

Звернемо увагу, що розумне застосування цього інструменту надає значні переваги на мікро- і макрорівнях. Так, мікрорівень характеризується ознаками збільшення ефективності діяльності відповідної організації, при зниженні затрат та зростанні якості послуг. Макрорівень визначається ознаками зростання зайнятості населення, росту ефективності діяльності секторів економіки країни тощо [30].

До ризиків подальшого розвитку цифрової сфери можна віднести:

- несанкціоноване використання персональних даних громадян;
- можливість порушення прав людини під час обробки та прийнятті управлінських рішень в автоматизованому режимі;
- втрата монополії на володіння інформацією про громадян, отримання особистого прибутку від сприяння у наданні публічних послуг або прискорення проходження адміністративних процедур, що може проявлятися як чинення супротиву з боку керівництва органу влади під час трансформаційних перетворень, пов'язаних із забезпеченням прозорості на єдиній платформі надання послуг.

Відтак, вважаємо, що використання діджиталізації органами публічного управління є засобом з реалізації нових сучасних рішень, спрямованих на покращення прозорості, ефективності, простоти, оперативності надання фізичним та юридичним особам зручного доступу для отримання

послуг або необхідної інформації чи проведення етапу взаємодії безпосередньо між органами публічного управління. Завдяки цьому, цифровізація зазначеної сфери представляє величезний прорив у здійсненні комунікації між суб'єктами та наданні публічних (адміністративних) послуг в електронному форматі. Як тлумачить електронну послугу Закон України «Про електронні довірчі послуги», то «це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему» [31].

Однак, серед переваг та якісних майбутніх результатів слід відзначити проблеми цифровізації:

- відсутність взаємодії публічних органів влади в цифровому форматі на єдиній платформі, що досі не дозволяє спростити порядок надання послуг і виконати вимоги Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 року № 5203-VI щодо заборони вимагати від суб'єктів звернення відомості, що зберігаються в реєстрах інших органів влади;

- відсутність можливості, передбаченої в законі, щодо надання споживачу публічної послуги документів (результатів надання послуги) в електронному вигляді, що засвідчені цифровим підписом посадової особи відповідного органу публічної влади, що має юридичну силу парового документу;

- відсутність критеріїв відмежування понять «цифрові права людини», «цифрові конституційні права», «інформаційні права».

Таким чином, вважаємо, що максимальне застосування сучасних інноваційних технологій у сфері публічного управління під час проведення цифрової трансформації дозволить забезпечити вирішення більшості існуючих проблем в системі здійснення публічного управління в Україні, завдяки швидкості, простоті та ефективності прийняття рішень щодо надання публічних послуг, при цьому скоротити можливі фінансові або юридичні порушення. Застосування сучасних цифрових можливостей сприятиме зміні поведінки споживача, який отримуватиме будь-які публічні послуги.

6. Висновки

Визначено, що світові глобальні зміни стають підґрунтям для реалізації цифрових трансформацій. Зараз суспільство стає активним учасником високоякісного стрибка, пов'язаного з розвитком країни в умовах трансформації цифрової сфери у публічному управлінні за принципом

безальтернативності. Відтак, ефективність таких змін буде відображено крізь управління результатами, оскільки в інформаційно-телекомунікаційній системі обмін відповідними даними відбуватиметься в умовах реального часу та з багаточисленними запитами-параметрами, при цьому відомості будуть накопичуватись автоматично. Це допоможе спростити складні процеси, пов'язані з отриманням публічних послуг.

Встановлено, що застосування нових сучасних цифрових інструментів виступає в цілому запорукою розвитку суспільства та, зокрема, формування інноваційних моделей ефективної взаємодії між державою та громадянами.

Серед переваг діджиталізації публічного управління виокремлено такі, як: скорочення часу на отримання послуги; прозорість; якість; мобільність. Однак, до проблем діджиталізації публічного управління відносяться: необхідність забезпечення на максимальному рівні захисту ідентифікаційних даних осіб у створюваних цифрових системах; забезпечення єдиного ідентифікатора цифрової системи для підтвердження особи для обробки інформації різними установами; ведення пасивного державного цифрового догляду за життям громадян.

Список літератури:

1. Хромова Ю. Особливості впровадження реінжинірингу у систему публічного управління в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. Том 1. № 82. С. 148–151. URL: <https://uran.oridu.odessa.ua/article/view/229165> (дата звернення: 14.09.2023).
2. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 67-р // Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text> (дата звернення 14.09.2023).
3. Wright, Jennifer. Changing Expectations of Academic Libraries. In Mehdi Khosrow-Pour, (Editor). *Encyclopedia of Information Science and Technology*. 3rd Edition (4846–4852). Hershey, PA : IGI Global, 2014.
4. Terrar D. What is Digital Transformation? // *Distributing Digital Throughout the Enterprise*. URL: <https://www.heagileelephant.com/what-is-digital-transformation/> (дата звернення 14.09.2023).
5. Нікітін Ю., Кульчицький О. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. *Маркетинг і цифрові технології*. 2019. № 4. Т. 3. С. 47–58.
6. Економічна Стратегія «Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою» // Український інститут майбутнього. URL: <https://strategy>.

uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html (дата звернення: 14.09.2023).

7. Конференція ООН з торгівлі та розвитку: офіційний сайт. URL: <https://unctad.org> (дата звернення: 14.09.2023).

8. Куйбіда В., Карпенко О., Намістнік В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. *Вісник НАДУ при Президентові України (Серія «Державне управління»)*. 2018. № 1. С. 5–10.

9. Савченко О. Проблеми запровадження цифровізації у системі публічного управління. *Таврійський науковий вісник*. 2022. № 3. С. 102–108.

10. Сурай А.В. Цифровізація публічного управління: огляд наукових джерел. *Наукові перспективи*. 2023. № 1 (31). С. 169–179.

11. Лахижа М.І. Диджиталізація в Україні: поняття, проблеми, перспективи та завдання публічного управління. *Науковий вісник Державне управління*. 2020. № 2(2(4)). С. 61–69.

12. Пігарев Ю., Костюк Н. Діджиталізація публічного управління як чинник цифрової трансформації України. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. № 2(83). С. 92–96.

13. Семчук Ж. Публічне управління: цифрові аспекти трансформації. *Академічні візії*. 2022. № 3. С. 15–25.

14. Чорний С. Поняття та перспективи розвитку цифровізації у сфері публічного управління. *Київський часопис права*. 2021. № 4. С. 224–229.

15. Савченко О. Систематизація наукових підходів до поняття «цифровізації у публічному управлінні». *Держава та регіони. Серія «Публічне управління та адміністрування»*. 2022. № 2 (76) С. 72–76.

16. Санду Я. Цифровізація публічного адміністрування: зміст цифрової термінології. *Європейський вибір України, розвиток науки та національна безпека в реаліях масштабної військової агресії та глобальних викликів XXI століття* : у 2 т. : матеріали Міжнар.наук.-практ. конф. (м. Одеса, 17.06.2022 р.). Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. Т. 2. С. 76–79.

17. Савченко О. Інноваційні аспекти розвитку цифровізації публічного управління в США. *Демократичне врядування*. 2022. № 2 (30). С. 120–130.

18. Регламент Європейського парламенту і Ради (ЄС) № 910/2014 від 23.07.2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку... *Офіційний вісник Європейського Союзу*. 2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text (дата звернення: 14.09.2023).

19. Цифрова ідентифікація та проблема безпеки даних у Швейцарії // *Swissinfo*. URL: <http://www.swissinfo.ch/rus/politics/> (дата звернення: 14.09.2023).

20. Боженко В., Петренко К. Кращі практики використання цифрових технологій та штучного інтелекту для боротьби з корупцією. *Вісник СумДУ. Серія «Економіка»*. 2022. № 2. С. 59–66.

21. Мінцифри підписало декларацію про майбутнє інтернету // Урядовий портал. URL: <http://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-pidpisalo-deklaraciyu-pro-majbutnye-internetu> (дата звернення: 14.09.2023).

22. Declaration for the Future of Internet 2022. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/declaration-future-internet>

23. Європейська Комісія оприлюднила аналітичний звіт стосовно узгодження законодавства України з нормативно-правовою базою ЄС (acquis) // Євроінтеграційний портал Кабінету Міністрів України. URL: <http://eu-ua.kmu.gov.ua/novyny/evropeyska-komisiya-oprylyudnyla-analitychnyy-zvit-stosovno-uzgodzhennya-zakonodavstva-0> (дата звернення: 14.09.2023).

24. Сканування за ходою і формою тіла: у Китаї запускають систему тотального стеження // Конкурент: інформаційне агентство. 2018. URL: <http://konkurent.ua/publication/32528/skanuvannya-za-hodou-i-formou-tila-u-kitai> (дата звернення: 14.09.2023).

25. Швед В. Китайська система соціального кредиту: ключові особливості та можливість використання в Україні. *Економіка та управління національним господарством*. 2021. № 2 (77). С. 41–53.

26. Тищенко І. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України : монографія. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.

27. Лопушінський І. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2018. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2018_2_20 (дата звернення: 14.09.2023).

28. Бондаренко А. Сутність публічно-сервісної держави в механізмі захисту прав та свобод людини і громадянина. *Національний юридичний журнал: теорія та практика*. 2018. № 4. С. 9–12.

29. Созінова Є. Вплив синергії регіональної інтеграції на розвиток потенціалу транснаціоналізації країн південно-східної Європи : дис. ... канд. економ. наук : 08.00.02. Вінниця, 2021. 245 с.

30. Хромова Ю. Особливості впровадження реінжинірингу у систему публічного управління в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. Том 1. № 82 (2021). С. 148–151. URL: uran.oridu.odessa.ua/article/view/229165 (дата звернення: 14.09.2023).

31. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII, ред. 01.01.2023 // Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 14.09.2023).

References:

1. Khromova Y. (2021). Osoblyvosti vprovadzhennya reinzhyinirynhu u systemu publicnogo upravlinnya v Ukraini [Peculiarities of the implementation of reengineering in the system of public administration in Ukraine]. *Aktual'ni problemy derzhavnoho upravlinnya*. Available at: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/229165> (accessed September 14, 2023). (in Ukrainian)

2. Pro skhvalennya Kontseptsiyi rozvytku tsyfrovoyi ekonomiky ta suspil'stva Ukrayiny na 2018–2020 roky ta zatverdzhennya planu zakhodiv shchodo yiyi realizatsiyi [On the approval of the Concept of the Development of the Digital Economy and Society of Ukraine for 2018–2020 and the approval of the plan of measures for its implementation]. *Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayiny* 17.01.2018 r.

№ 67-r. Kabinet Ministriv Ukrainy. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-r#Text> (accessed September 14, 2023).

3. Wright, Jennifer (2014). Changing Expectations of Academic Libraries. In Mehdi Khosrow-Pour, Editor. Encyclopedia of Information Science and Technology. 3rd Edition (4846–4852). Hershey, PA: IGI Global, 412 p.

4. Terrar D. What is Digital Transformation? Distributing Digital Throughout the Enterprise. Available at: <https://www.heagileelephant.com/what-is-digital-transformation/> (accessed September 14, 2023).

5. Nikitin Y., Kulchytskyi O. (2019). Tsyfrova paradyhma yak osnova vyznachen': tsyfrovyy biznes, tsyfrove pidpryyemstvo, tsyfrova transformatsiya [Digital paradigm as the basis of definitions: digital business, digital enterprise, digital transformation]. *Marketynh i tsyfrovi tekhnolohiyi*. (in Ukrainian)

6. Ekonomichna Stratehiya "Ukrayina 2030E – krayina z rozvynutoyu tsyfrovoyu ekonomikoyu" [Economic Strategy "Ukraine 2030E – a country with a developed digital economy"]. Ukrayinskyi instytut maybutnoho. Available at: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvynutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html> (accessed September 14, 2023).

7. Konferentsiya OON z torhivli ta rozvytku [United Nations Conference on Trade and Development]: ofitsynnyy sayt. Available at: <https://unctad.org> (accessed September 14, 2023).

8. Kuybida V., Karpenko O., Namistnik V. (2018). Tsyfrove vryaduvannya v Ukrayini: bazovi definitsiyi ponyatiyno-katehorial'noho aparatu [Digital governance in Ukraine: basic definitions of the conceptual and categorical apparatus]. *Visnyk NADU pry Prezydentovi Ukrainy*. (in Ukrainian)

9. Savchenko O. (2022). Problemy zaprovadzhennya tsyfrovizatsiyi u systemi publichnoho upravlinnya [Problems of introducing digitization in the public administration system]. *Tavriys'kyi naukovyy visnyk*. (in Ukrainian)

10. Suray A. (2023). Tsyfrovizatsiya publichnoho upravlinnya: ohlyad naukovykh dzherel [Digitization of public administration: review of scientific sources]. *Naukovi perspektyvy*. (in Ukrainian)

11. Lakhyzha M. (2020). Dydzhitalizatsiya v Ukrayini: ponyattya, problemy, perspektyvy ta zavdannya publichnoho upravlinnya [Digitization in Ukraine: concepts, problems, prospects and tasks of public administration]. *Naukovyy visnyk "Derzhavne upravlinnya"*. (in Ukrainian)

12. Piharev Y., Kostyuk N. (2021). Didzhitalizatsiya publichnoho upravlinnya yak chynnyk tsyfrovoyi transformatsiyi Ukrainy [Digitization of public administration as a factor of digital transformation of Ukraine]. *Aktual'ni problemy derzhavnoho upravlinnya*. (in Ukrainian)

13. Semchuk Z. (2022). Publichne upravlinnya: tsyfrovi aspekty transformatsiyi [Public administration: digital aspects of transformation]. *Akademichni viziyyi*. (in Ukrainian)

14. Chornyy S. (2021). Ponyattya ta perspektyvy rozvytku tsyfrovizatsiyi u sferi publichnoho upravlinnya [The concept and prospects for the development of digitization in the field of public administration]. *Kyivs'kyi chasopys prava*. (in Ukrainian)

15. Savchenko O (2022). Systematyzatsiya naukovykh pidkhodiv do pon'yattya "tsyfrovizatsiyi u publichnomu upravlinni" [Systematization of scientific approaches to the concept of "digitalization in public administration"]. *Derzhava ta rehiony. Seriya "Publichne upravlinnya ta administruvannya*. (in Ukrainian)

16. Sandul Y. (2022). Tsyfrovizatsiya publichnoho administruvannya: zmist tsyfrovoyi terminolohiyi [Digitization of public administration: content of digital terminology]. *Yevropeyskyy vybir Ukrayiny, rozvytok nauky tanatsional'na bezpeka v realiyakh masshtabnoyi viys'kovoyi ahresiyi ta hlobal'nykh vyklykiv XXI stolittya*: u 2 t.: materialy Mizhnar.nauk.-prakt. konf. (Odesa, 17.06.2022 r.). Odesa: Vydavnychyy dim "Hel'vetyka". (in Ukrainian)

17. Savchenko O. (2022). Innovatsiyni aspekty rozvytku tsyfrovizatsiyi publichnoho upravlinnya v SSHA [Innovative aspects of the development of digitalization of public administration in the USA]. *Demokratychnye vryaduvannya*. (in Ukrainian)

18. Rehlament Yevropeyskoho parlamentu I Rady (YES) № 910/2014 vid 23.07.2014 roku pro elektronnu identyfikatsiyu ta dovirchi posluhy dlya elektronnykh tranzaktsiy na vnutrishn'omu rynku... [Regulation of the European Parliament and the Council]. *Ofitsiyyny visnyk Yevropeys'koho Soyuzu*. 2014. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text (accessed September 14, 2023).

19. Tsyfrova identyfikatsiya ta problema bezpeky danykh u Shveysariyi [Digital identity and the challenge of data security in Switzerland]. *Swissinfo*. Available at: <http://www.swissinfo.ch/rus/politics/> (accessed September 14, 2023).

20. Bozhenko V., Petrenko K. (2022). Krashchi praktyky vykorystannya tsyfrovyykh tekhnologiy ta shtuchnoho intelektu dlya borot'by z koruptsiyeyu [Best practices for using digital technologies and artificial intelligence to fight corruption]. *Visnyk SumDU. Seriya "Ekonomika"*. (in Ukrainian)

21. Mintsyfry pidpysalo deklaratsiyu pro maybutnye internetu [The Ministry of Digital Affairs signed a declaration on the future of the Internet: Governmental portal]. Available at: <http://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-pidpisalo-deklaraciyu-pro-majbutnye-internetu> (accessed September 14, 2023).

22. Declaration for the Future of Internet 2022. Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/declaration-future-internet> (accessed September 14, 2023).

23. Yevropeyska Komisiya oprylyudnyla analitychnyy zvit stosovno uz'hodzhennya zakonodavstva Ukrayiny z normatyvno-pravovoyu bazoyu YES (acquis) [The European Commission published an analytical report on the harmonization of Ukrainian legislation with the EU regulatory framework (acquis)]. *Yevrointehratsiyyny portal Kabinetu Ministriv Ukrayiny*. Available at: <http://eu-ua.kmu.gov.ua/novyny/yevropeyska-komisiya-oprylyudnyla-analitychnyy-zvit-stosovno-uzgodzhennya-zakonodavstva-0> (accessed September 14, 2023).

24. Skanuvannya za khodoyu i formoyu tila: u Kytayi zapuskayut' systemu total'noho stezhennya [Scanning by gait and body shape: a total tracking system is being launched in China]. *Konkurent: informatsiyne ahentstvo*. 2018. Available at: <http://konkurent.ua/publication/32528/skanuvannya-za-hodou-i-formou-tila-ukitai> (accessed September 14, 2023).

25. Shved V. (2021). Kytays'ka systema sotsial'noho kredytu: klyuchovi osoblyvosti ta mozhlyvist' vykorystannya v Ukraini [Chinese social credit system: key features and possibility of use in Ukraine]. *Ekonomika ta upravlinnya natsional'nym hospodarstvom*. (in Ukrainian)

26. Tyshchenkova I. (2017). Elektronni posluhy u diyal'nosti publichnoyi administratsiyi Ukrainy: monohraf. [Electronic services in the activity of the public administration of Ukraine]. Dnipro: Dniprop. derzh. un-t vnutr. sprav. (in Ukrainian)

27. Lopushins'kyy I. (2018). "Tsyfrovizatsiya" yak osnova derzhavnoho upravlinnya na shlyakhu transformatsiyi ta reformuvannya ukrayins'koho suspil'stva ["Digitization" as the basis of public administration on the path of transformation and reform of Ukrainian society]. *Teoriya ta praktyka derzhavnoho upravlinnya i mistsevoho samovryaduvannya*, no. 2. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2018_2_20. (accessed September 14, 2023). (in Ukrainian)

28. Bondarenko A. (2018). Sutnist publichno-servisnoyi derzhavy v mekhanizmi zakhystu prav ta svobod lyudyny i hromadyanyna [The essence of the public-service state in the mechanism of protection of human and citizen rights and freedoms]. *Natsional'nyy yurydychnyy zhurnal: teoriya ta praktyka*. (in Ukrainian)

29. Sozinova E. (2021). Vplyv synerhiyi rehional'noyi intehratsiyi na rozvytok potentsialu transnatsionalizatsiyi krayin pivdenno-skhidnoyi Yevropy [The influence of the synergy of regional integration on the development of the transnationalization potential of the countries of South-Eastern Europe]: dys. ... kand. ekonom. nauk: 08.00.02. Vinnytsya. (in Ukrainian)

30. Khromova Y. (2021). Osoblyvosti vprovadzhennya reinzhynirynhu u systemu publichnoho upravlinnya v Ukraini [Peculiarities of the implementation of reengineering in the system of public administration in Ukraine]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnya*, tom 1, no. 82. Available at: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/229165> (accessed September 14, 2023).

31. Pro elektronni dovirchi posluhy [About electronic trust services]: Zakon Ukrainy vid 05.10.2017 r. № 2155-VIII, red. 01.01.2023. Verkhovna Rada Ukrainy. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (accessed September 14, 2023).