

Державне управління

УДК 351:004.738

Кравченко Олена Олексіївна

кандидат економічних наук,

доцент кафедри менеджменту та державної служби

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

Kravchenko Olena

PhD in Economics, Associate Professor

Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy

ORCID: 0000-0002-8776-4462

Загребельна Аліна Володимирівна

здобувач освітнього ступеня «бакалавр»

Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького

Zahrebelna Alina

Bachelor's degree holder of the

Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy

**РОЛЬ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В ЕФЕКТИВНОМУ
ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ
THE ROLE OF ELECTRONIC SERVICES IN EFFECTIVE PUBLIC
ADMINISTRATION**

***Анотація.** Стаття присвячена аналізу та дослідженню важливості електронних державних послуг у сучасному суспільстві та їх ролі у підвищенні якості життя населення. Встановлено, що в останні роки в сучасному державному управлінні відбувся значний зсув у бік впровадження електронних послуг. У процесі дослідження було розглянуто та проаналізовано те, як посилення впливу технологій у суспільстві проклало шлях до значних змін у державному управлінні. Констатовано, що на*

сучасному етапі впровадження технологій в управління було кардинально змінено спосіб роботи державних установ з надання громадянам різноманітних державних послуг, які стали зручними, швидкими та доступними. Також звертається увага, що електронні послуги сприяють зменшенню бюрократії та поліпшенню ефективності державних органів. Електронні послуги дозволили державним установам надавати послуги без кордонів, дозволяючи громадянам отримувати доступ до важливої інформації та здійснювати операції з дому чи робочого місця.

Стаття також розглядає питання кібербезпеки та захисту персональних даних при використанні електронних послуг, а також висвітлює найбільш популярні різновиди електронних послуг, такі як електронний уряд, електронна охорона здоров'я, електронна освіта.

Крім того, у статті визначено основні напрямки дій та приклади вирішення проблем, що виникають під час реалізації послуг для того, щоб отримувати значні переваги від цього в майбутньому. Також, автори закликають до більш широкого використання електронних послуг, оскільки вони можуть сприяти створенню більш ефективного та зручного суспільства.

У процесі аналізу досліджуваної проблеми зроблено висновок, що загалом впровадження електронних послуг у сучасному державному управлінні призвело до позитивних змін, які революціонізували традиційні методи надання послуг. Зроблено висновок, що успішне впровадження електронних послуг вимагає скоординованих зусиль усіх зацікавлених сторін, включаючи уряди, організації приватного сектору, громадянське суспільство та самих громадян.

Ключові слова: електронні послуги, державне управління, інформатизація, електронне урядування.

Summary. *The article is devoted to finding out and researching the importance of electronic public services in modern society and their role in improving people's quality of life. It has been established that in recent years there has been a significant shift towards the introduction of electronic services in modern state administration. The research examined and analyzed how the increasing influence of technology in society paved the way for significant changes in public administration. It was established that at the current stage of the introduction of technologies in management, the way of work of state institutions to provide citizens with various state services, which have become convenient, fast and accessible, has been radically changed. It is also noted that electronic services contribute to reducing bureaucracy and improving the efficiency of state bodies. Electronic services have enabled government agencies to provide services without borders, allowing citizens to access important information and conduct transactions from home or work.*

The article also considers the issue of cyber security and protection of personal data when using electronic services, and also highlights the most popular types of electronic services, such as electronic government, electronic health care, and electronic education.

In addition, the article defines the main directions of action and examples of solving problems that arise during the implementation of services in order to receive significant benefits from this in the future. Finally, the author calls for a wider use of electronic services, as they can contribute to a more efficient and convenient society.

In the process of analyzing the investigated problem, it was concluded that, in general, the introduction of electronic services in modern public administration led to positive changes that revolutionized the traditional methods of providing services. It is concluded that the successful implementation of e-services requires the coordinated efforts of all stakeholders, including governments, private sector organizations, civil society and citizens themselves.

Key words: *electronic services, public administration, informatization, electronic governance.*

Постановка проблеми. У міру розвитку цифровізації, уряди розвинутих країн використовують електронні послуги (е-послуги) як засіб ефективнішого надання державних послуг. Цей перехід до електронних послуг надає можливість не лише покращувати життя громадян, але й заощаджувати час і ресурси державного управління. Водночас, впровадження е-послуг у державному управлінні має і низку проблем, таких як забезпечення конфіденційності та безпеки даних, створення належної цифрової інфраструктури для підтримки безперебійного підключення та надання доступу до цифрових послуг усім громадянам незалежно від їх статусу або географічного положення. Незважаючи на ці виклики, впровадження електронних послуг у державному управлінні є необхідним кроком до модернізації та покращення їх надання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Надання електронних державних послуг є досить новою темою, яка вивчає та аналізує їх вплив на задоволення потреб споживачів. Електронні послуги можуть потребувати використання різних методів та інструментів, зокрема, інформаційно-комунікаційні технології, які вимагають оцінки результатів попередньої діяльності, щоб реалізовувати нові успішні напрямки. Саме тому цю тему розпочали досліджувати низка науковців, зокрема Р. Марусенко, О. Берназюк, Є. Щербина, О. Кожушко, М. Бабик, А. Краковська та інші.

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження ролі електронних послуг у державному управлінні в сучасних умовах, аналіз питання забезпечення доступності використання електронних державних послуг для громадян.

Виклад основного матеріалу. Вибір Україною вектору розвитку за європейськими стандартами означає, зокрема, більш активне впровадження

електронних сервісів у діяльність державного управління, без яких не можуть нормально розвиватися бізнес, наукова та громадська діяльність, інші форми діяльності громадянського суспільства, міжнародні відносини.

Надання органами виконавчої влади адміністративних (управлінських) послуг населенню є пріоритетним напрямом їх діяльності, який потребує переосмислення ролі та значення держави в суспільстві, а також кардинальної зміни у відносинах між владою та громадянами, тобто від суто розпорядчих відносин до обслуговуючих, в яких «громадянин є не прохачем, а споживачем адміністративних послуг» [1].

Швидкість оцифрування залежить не лише від прогресу, але й від необхідності швидко отримувати соціально значущі результати. Однак, розробка та впровадження послуг у цифровому форматі має здійснюватися збалансовано, тестуючи якомога більшу кількість варіантів, щоб запобігти втручанню в конфіденційність та забезпечити стійкість системи (наприклад, програмного забезпечення та технологій та можливість отримання таких послуг у нецифровій формі за рівної та ефективної допомоги) [2].

Електронні державні послуги, також відомі як електронні послуги, стосуються державних послуг, які надаються онлайн через цифрові платформи, такі як веб-сайти та мобільні програми. Складові електронних послуг можуть відрізнятися в залежності від держави та організації, яка надає послуги. Сферами надання електронних послуг є: послуги електронного уряду; послуги електронної охорони здоров'я; послуги електронної освіти; послуги електронного правосуддя; електронні транспортні послуги; фінансові послуги: онлайн-банкінг, платежі та переказ; інформаційні послуги: статистика, регуляторна інформація [3].

Основною метою цифровізації адміністративних послуг є спрощення взаємодії з державними органами влади та місцевого самоврядування. Однак, у процесі реалізації виникла проблема «цифрової нерівності». Використання інтернет-технологій вимагає від людини відповідних знань та

навичок, але через низький рівень цифрової грамотності цей новий спосіб доступу до адміністративних послуг доступний не всім громадянам [4].

Передумови для успішного впровадження електронних послуг:

- надійна технологічна інфраструктура, яка включає високошвидкісний Інтернет, сервери, бази даних та інші апаратні та програмні компоненти;
- нормативно-правова база повинна включати закони та нормативні акти щодо захисту даних, конфіденційності, кібербезпеки;
- користувачі повинні бути готові прийняти електронні послуги та бути обізнані про їхні переваги;
- інтероперабельність, яка передбачає, що електронні послуги повинні бути сумісні з існуючими системами та платформами та вимагає розробки єдиних стандартів і протоколів обміну даними;
- електронні послуги мають бути доступними для всіх громадян, незалежно від рівня їхньої цифрової грамотності чи доступу до технологій;
- вклад значних інвестицій в інфраструктуру, розробку програмного забезпечення та людські ресурси [5].

Впровадження електронних послуг у сучасному державному управлінні має вирішальне значення для діяльності уряду. Нижче наведено причини, чому електронні послуги важливі для державного управління:

- підвищують ефективність державного управління, дозволяючи громадянам отримувати доступ до державних послуг онлайн;
- можуть покращити доступність державних послуг для громадян, які мають труднощі з фізичним доступом до державних установ;
- дозволяють урядам надавати більш прозорі та підзвітні послуги громадянам і підприємствам, що може сприяти зниженню рівня корупції;
- можуть зменшити операційні витрати, пов'язані з ручними процесами, такими як друк, подання та зберігання документів для уряду, а

для громадян. заощадити на витратах на дорогу та час, підвищивши точність і зменшивши кількість помилок;

- електронні послуги можуть покращити обслуговування клієнтів більш ефективно та вчасно;
- електронні послуги можуть сприяти посиленому залученню громадян до співпраці з урядом;
- дозволяють урядам ефективніше керувати даними та аналізувати їх [6].

Основними цілями Міністерства цифрової трансформації України на сьогодні є: «100% публічних послуг доступні громадянам та бізнесу онлайн; 95% населення, соціальних об'єктів і головних автошляхів мають покриття швидкісним інтернетом; 6 млн українців залучені до програми розвитку цифрових навичок; 10% доля ІТ у ВВП країни» [7].

На сьогоднішній день основними проєктами Міністерства цифрової трансформації України є:

- запровадження порталу Дія – електронні державні послуги;
- запровадження порталу електронних закупівель ProZorro;
- розвиток програм «Є-малятко» та «e-Health»;
- проєкт «e-Пенсія» з веб-кабінетом Пенсійного фонду України;
- проєкт «e-Резиденство»;
- перетворення ЦНАП на сучасні Центри Дія;
- запуск програми Дія.Цифрова освіта;
- Дія.City – простір для розвитку ІТ-бізнесу [7].

За даними Міністерства цифрової трансформації найзатребуванішими електронними державними послугами в Україні є: реєстрація місця проживання, оформлення ID паспорту, оформлення виплат ВПО, реєстрація транспортних засобів, оформлення свідоцтва про народження дитини.

Загальна кількість е-послуг на кінець 2022 року склала 146 штук. Всього кількість адміністративних послуг, інформація про які є на Гіді з державних послуг склала 2258 штук [7].

Зауважимо, що рівень надання послуг залежить від таких факторів:

- повнота й достовірність вхідної інформації, яка потрібна для прийняття рішення про надання послуги;
- зайнятість або навантаження суб'єкта надання послуг, встановленого законодавством допустимого граничного терміну надання послуги (не більше 30 календарних днів) [8].

Загалом, успішне впровадження електронних послуг вимагає скоординованих зусиль усіх зацікавлених сторін, включаючи уряди, організації приватного сектору, громадянське суспільство та самих громадян. Важливо, щоб державні адміністрації ретельно планували та реалізовували свої стратегії електронних послуг, враховуючи потреби та очікування громадян, а також забезпечуючи приватність, безпеку та конфіденційність даних громадян. Крім того, навчання та підтримка як громадян, так і працівників органів державного управління є важливими для забезпечення успішного впровадження електронних послуг.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень. Отже, впровадження електронних послуг має вирішальне значення для модернізації державного управління та може принести значні переваги як уряду, так і громадянам. Електронні державні послуги характеризуються оперативністю, якістю, зручністю, доступністю та ефективністю. Вони допомагають скоротити витрати та час обробки, підвищуючи прозорість і підзвітність, дозволяючи громадянам зручніше взаємодіяти з державними службами, що може збільшити задоволеність громадян і підвищити довіри до уряду, та поліпшити управління у цілому.

Література

1. Щербина Є. М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. С 185-189.
2. Марусенко Р.І. Державні електронні послуги: ризики та недоліки. *Правові засади організації та здійснення публічної влади : збірник тез V Міжнародної науково-практичної конференції*, м. Хмельницький, 17 червня 2022 року. С. 252.
3. Державні послуги онлайн. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/> (дата звернення: 24.04.2023).
4. Краковська А. Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. Серія Право. 2022. № 70. С. 329–334.
5. Кожушко О. О. Переваги та проблеми впровадження і застосування електронних адміністративних послуг в Україні. *Правові засади організації та здійснення публічної влади :збірник тез V Міжнародної науково-практичної конференції*, м. Хмельницький, 17 червня 2022 року. С. 173.
6. Решетова Г. І. Електронне урядування як складова інформаційно-комунікаційної системи забезпечення сталого розвитку. *Public Administration and Regional Development*. 2022. № 18. С. 1141–1162.
7. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (дата звернення: 24.04.2023).
8. Берназюк О.О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємство, господарство і право*. Інформаційне право. 2019. № 5 (279). С. 196–199.

References

1. Shcherbyna Ye. M. Kharakterystyka protsedury nadання elektronnykh posluh v systemi publichnykh posluh v Ukraini. Dniprovskiyi naukovyi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava. 2022. S 185-189.
2. Marusenko R. I. Derzhavni elektronni posluhy: ryzyky ta nedoliky. Pravovi zasady orhanizatsii ta zdiisnennia publichnoi vlady : zbirnyk tez V Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii, m. Khmelnytskyi. 17 chervnia 2022 roku. S. 252.
3. Derzhavni posluhy onlain. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/> (date of access: 24.04.2023).
4. Krakovska A. Ye., Babyk M. K. Tsyfrovizatsiia administratyvnykh posluh v Ukraini: problemy ta perspektyvy rozvytku. Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho Natsionalnoho Universytetu. Seriia Pravo. 2022. № 70. S. 329–334.
5. Kozhushko O. O. Perevahy ta problemy vprovadzhennia i zastosuvannia elektronnykh administratyvnykh posluh v Ukraini. Pravovi zasady orhanizatsii ta zdiisnennia publichnoi vlady :zbirnyk tez V Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii, m. Khmelnytskyi, 17 chervnia 2022 roku. S. 173.
6. Reshetova H. I. Elektronne uriaduvannia yak skladova informatsiino-komunikatsiinoi systemy zabezpechennia staloho rozvytku. Public Administration and Regional Development. 2022. № 18. S. 1141–1162.
7. Ministerstvo tsyfrovoi transformatsii Ukrainy. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (date of access: 24.04.2023).
8. Bernaziuk O.O. Administratyvni elektronni posluhy: poniattia ta umovy vprovadzhennia v Ukraini. Pidpryiemstvo, gospodarstvo i pravo. Informatsiine pravo. 2019. № 5 (279). S. 196–199.