

УДК 35.072.2

Гудзь П. В.¹, Солоділова А. О.²

¹д-р екон.наук, проф. НУ «Запорізька політехніка»

²студ. гр. БТЕ-1815м НУ «Запорізька політехніка»

НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ З ГРОМАДЯНАМИ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ

В умовах глобалізаційних процесів, коли цифровізація оточує людину скрізь, ігри виходять на новий рівень, з'являються нові галузі, форми професій, гаджети, публічне адміністрування також не відстає від інноваційних технологій, вбачаючи у цьому й перспективу для держави. Піонером у галузі цифрових технологій вважається Естонія, яка розробила передову систему електронного громадянства – e-Residency для іноземців та безліч інших цифрових послуг для населення (систему цифрової ідентифікації, електронне голосування). Україна розпочала свій шлях в цьому напрямку в 90-х роках з прийняття у 1998 р. Верховною Радою Національної програми інформатизації, Законів України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» (2006 р.), «Про електронні документи та електронний документообіг» та ухвалену урядом Концепцію розвитку системи надання електронних послуг в Україні (2016 р.).

В ході війни система публічного управління та адміністрування адаптувалася для функціонування в особливому режимі як в правовому, так і технологічному аспекті. Так, були розроблені якісні електронні Дію, Резерв+ тощо, а також для ефективного адміністрування комунікацій х громадянами реєстри: Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Земельний кадастр, Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, Реєстр транспортних засобів, Електронний реєстр пацієнтів eHealth, Єдиний реєстр засуджених та осіб, узятих під варту, Державний реєстр актів цивільного стану громадян, Реєстр апостилів, Єдиний державний реєстр осіб, Реєстр Оберіг).

В той же час проведення дослідження поза усіх позитивних впливів органів публічної влади на комунікаційний процес з громадянами дозволило виявити вузькі боки:

1) бракує прозорості та онлайн-демократії в цілому, яка б забезпечувала громадянам прямий доступ до політичних і соціальних процесів країни;

2) обмежена можливість для віддалених районів в використанні інформаційних технологій, через занедбаність інфраструктури, окупацію територій;

3) не раціональний розподіл обов'язків між державними та муніципальними структурами, зумовлює переповненість черг та зменшення ефективності роботи в самій сервісній установі (зазвичай, ЦНАП та інші);

4) обмеженість послуг (куди краще звернутися, форму роздрукувати без відвідування пенсійного фонду, записатися на прийом, оформити заявку, відкрити картку) вимагає очної присутності при вирішенні більшості питань в установах з надання адміністративних послуг;

5) низький рівень цифрової грамотності населення;

6) кіберзлочинність, витік конфіденційної інформації та безпека Е-даних [1].

Окрім вищезазначених факторів, найбільш негативний вплив має вкорінена в українському суспільстві корупція, що суттєво погіршує довіру громадян до органів влади. Український уряд для поліпшення ситуації з обслуговуванням бізнесу ввів у 2016 р. електронну систему публічних закупівель «Prozorro», в якій відкрито проводяться тендери на закупівлю товарів, робіт і послуг. З 1 квітня 2016 р. електронна система набула масштабування у якості обов'язкового інструменту для організації закупівель з коштів державного бюджету і до центральних органів влади та монополістів, а з 1 серпня і до решти публічних замовників [2]. Отже з впровадженням онлайн сервісів, гаджетів, подкастів населення та бізнес стали більш обізнаними в роботі державної системи влади.

В умовах війни ситуація стала вкрай критичною, адже з появою ВПО, військових місцеве населення вимушене витратити більше часу щоб одержати консультацію або допомогу від потрібного спеціаліста, бо немає чітко розмежованих структур, які б вирішували питання окремих соціальних груп. Тож для того щоб зробити онлайн систему не тільки дієвою, але і якісною, варто приділити увагу технічній частині та самій процедурі отримання допомоги, адже немає сенсу створювати цифрові додатки, якщо доводиться відвідувати державні інфраструктури.

Різні країни світу активно впроваджують державні послуги в онлайн-форматі. Лідерами, які активно імплементують національні програми цифровізації, є: Данія, Естонія, Китай, Нова Зеландія, Південна Корея, Сінгапур і т.д. Наприклад, Сінгапур - Smart Nation: Інтеграція даних у всіх

державних послугах, електронна ідентифікація, безпечний доступ медичних записів. Південна Корея - Digital Government: Використання штучного інтелекту для обробки запитів громадян, електронні консультації. Великобританія - GOV.UK: Єдиний портал для всіх державних послуг, включаючи податки, пенсії, соціальні виплати [3]. Тобто електронне врядування виступає важливим фактором в розвитку державних систем, оскільки робить діяльність країни більш відкритою та доступною до громадян, насамперед економлячи час і ресурси один одного, при ефективному організуванні.

Проведене опитування щодо користування державними цифровими послугами та інтернетом, за замовленням Програми розвитку ООН в Україні, показало, що на період 2023-2024 років спостерігається тенденція до зниження користування електронними послугами з 64% до 55%, щодо вікової групи найбільше використовують молодь 18-29 років – 73%, а найменше люди похилого віку (старше 70 років) – 22%. Брак цифрових навичок визначають 44% громадян в порівнянні з 2023 роком 27%, недовіру до електронних сервісів проявляють 26% проти 16,5% в минулому році. Особливо вразливими залишаються групи населення, які проживають в сільській місцевості, де рівень інтернет-користування знизився на 7%, а в східних районах 47%, адже активні бойові дії, міграція, обмежують людину в користуванні, через виразні відключення світла та обстріли. Це, в свою чергу, відображається в роботі державних і муніципальних структурах. За підсумками 2024 року середній показник по регіону, а саме індекс цифрової трансформації становив 0,497/1, впровадження режиму без паперів – 0,421. Тобто рівень оцифрування відповідає рівню населенню з боку держави, що тим самим пригнічує ситуацію в цілому [4].

Аналіз державної цифрової трансформації, проведений в роботах вітчизняних науковців, висвітлює нагальні завдання із удосконалення та підвищення ефективності електронного врядування у публічному управлінні:

- продовжити євроінтеграцію , адже Україна на період 2024 року виконала лише 71% вимог в рамках Угоди про асоціацію між Україною та ЄС щодо цифровізації;
- посилити кібербезпеку;
- провести реформу цифрової інфраструктури на місцях;
- розробляти цифрові рішення у надзвичайних ситуаціях;
- викоринити корупцію;
- покращувати технічну частину додатків, програм;
- перевести повністю документообіг в оцифрований режим;
- виділяти фінансування на навчання спеціалістів, які спеціалізуються на міжнародній інформатизації та PR-технологіях;

- проводити курси з навчання цифрової грамотності для населення (особливо похилого віку);

- покращити інфраструктуру в сільській місцевості, з виходом на комунікації [4].

Нормативні акти Кабміну також спрямовано на удосконалення цифровізації центральних органів виконавчої влади у галузевому розрізі:

- правоохорона сфера - створення єдиної інформаційної системи БЕБ (Бюро економічної безпеки);

- охорона здоров'я - створення особистого кабінету пацієнта та забезпечення розширення його функціональних можливостей;

- регулярна політика - створення регуляторного порталу, забезпечення електронної інформаційної взаємодії з інформаційними системами органів державної влади тощо [5].

Отже, розвиток електронного врядування є важливим кроком на шляху модернізації державного управління та підвищення ефективності взаємодії між владою і громадянами. Використання сучасних інформаційних технологій дозволяє спростити доступ до державних послуг, зменшити бюрократичні процедури та підвищити прозорість діяльності органів влади. Завдяки електронним сервісам громадяни можуть отримувати необхідні послуги швидше, зручніше та без необхідності особистого відвідування державних установ. Важливу роль у цьому процесі відіграє розвиток цифрових платформ, таких як застосунок Дія, що забезпечують доступ до документів і послуг у електронному форматі. Однак для повноцінної реалізації потенціалу електронного врядування необхідно продовжувати вдосконалювати інфраструктуру, підвищувати рівень цифрової грамотності населення, забезпечувати надійний захист персональних даних та розширювати перелік доступних онлайн-послуг. Таким чином, покращення взаємодії громадян з державними електронними сервісами сприяє підвищенню довіри до влади, оптимізації роботи державних органів і формуванню сучасної цифрової держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Сухан І.С., Сенько А.І. Електронне урядування в Україні: правові аспекти та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2024. Т. 4. № 86. С. 84-88. URL: DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.1.4.13>

2. Prozorro. Gov ua. URL: <https://prozorro.gov.ua/about>

3. Прокопенко С.Л. Проблеми та перспективи цифровізації адміністративних послуг в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 12. С. 235-240. URL: DOI: 10.32702/2306-6814.2024.12.235

4. Виговська В., Шолудько В., Балицька М. Державна цифрова трансформація: аналіз за 2019-2024 роки. *Вокс Україна*. 2025. URL:

<https://voxukraine.org/derzhavna-tsyfrova-transformatsiya-analiz-za-2019-2024-roky>

5. Деякі питання цифрової трансформації. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 серпня 2024 р. № 735-р Київ. Gov.ua. Редакція від 15.07.2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/735-2024-%D1%80#Text>