

УДК 35.077: 351.71: 004.9

Гуйда О.Г.¹, Музика Ю.Д.²

¹ проф. Таврійського національного університету ім. В.І. Вернадського

² доц. Державного торговельно-економічного університету

НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Ефективне функціонування демократичної держави в умовах інформаційного суспільства вимагає суттєвої модернізації державного апарату. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) ґрунтується на концепції електронного урядування (E-Governance). Ця концепція передбачає глибинне переосмислення ролі та механізмів функціонування влади [1].

Ключовий парадигмальний зсув полягає у переході від моделі «уряду бюрократів», якій притаманні закритість та внутрішньоорієнтовані зв'язки, до моделі «уряду підприємців». Сучасна модель є клієнтсько-орієнтованою та бізнес-орієнтованою, фокусуючись на задоволенні потреб громадян і суб'єктів господарювання. Для оцінки успіху такої трансформації недостатньо лише технічного впровадження; критично важливим є застосування бізнес-метрик якості, що вимірюють задоволеність кінцевого користувача, підтверджуючи успіх цієї концептуальної зміни.

Надійність та ефективність електронних послуг забезпечується трьома взаємопов'язаними структурними елементами:

1. Інтероперабельність: Система "Трембіта". Основою для надання комплексних електронних послуг без необхідності збору громадянами численних паперових довідок є забезпечення безпечної міжвідомчої інформаційної взаємодії. Цю функцію виконує Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів – "Трембіта" [2].

Система "Трембіта" є повністю децентралізованою та відмовостійкою, що є важливою архітектурною перевагою, оскільки вона виключає централізацію даних та зміну їх власника. Вона побудована на основі удосконаленої естонської платформи X-ROAD. Захист даних, що передаються між учасниками (органами влади та суб'єктами господарювання), забезпечується шляхом шифрування, обов'язкового підписання всіх повідомлень електронною печаткою, протоколюванням подій та контролем доступу до вебсервісів. Така децентралізована стійкість системи є критичною, зокрема в умовах підвищених загроз, гарантуючи надійний обмін даними відповідно до Положення та Порядку, затверджених Кабінетом Міністрів України [3].

2. Електронна Ідентифікація та Масштаб Транзакцій. Легітимність цифрових транзакцій і довіра до електронних державних сервісів

забезпечується нормативно-правовою базою. Ключовим актом є Закон України "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги" (ЗУ № 2155-VIII), який регулює застосування кваліфікованих електронних підписів (КЕП) [4]. Цей закон вимагає від кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг забезпечення захисту персональних даних користувачів, що є фундаментальною умовою для довіри.

Широке прийняття цих інструментів демонструється вражаючим масштабом їх використання: протягом 2023 року українці скористалися електронним підписом та печаткою 20 мільярдів разів [5]. Таке експоненційне зростання (вдвічі більше, ніж у 2022 році) є прямим доказом успіху в подоланні бюрократичної інерції. Юридична рівнозначність цифрових документів, гарантована законом, у поєднанні з технологічною безпекою, забезпеченою системою інтероперабельності, усуває необхідність у фізичному контакті та паперовому документообігу, що також слугує потужним інструментом запобігання корупційній поведінці чиновників.

3. Інфраструктурна гнучкість. Для забезпечення масштабованості та швидкого розгортання цифрових сервісів державні органи активно впроваджують сучасні інфраструктурні рішення. Прийняття законодавства про хмарні сервіси [6] стало стратегічним кроком, що дозволяє державним інформаційним системам отримати необхідну гнучкість, доповнюючи децентралізовану архітектуру обміну даними.

Подальший розвиток цифрового урядування вимагає уваги до забезпечення рівного доступу та впровадження інтелектуальних систем для підтримки масштабованості.

Серйозним викликом, що загрожує універсальності електронних послуг, залишається цифрова нерівність – нерівномірний доступ до ІКТ та цифрових ресурсів. Основними чинниками є географічні відмінності (гірший доступ до швидкісного Інтернету в сільській місцевості), економічний статус (неможливість оплачувати послуги) та відмінності в цифровій грамотності.

Для запобігання соціальному виключенню впроваджується стратегія цифрової безбар'єрності. Вона передбачає забезпечення доступності цифрових продуктів і сервісів для людей з різними фізичними можливостями, а також розробку простих та інтуїтивних інтерфейсів, які не вимагають глибоких технічних знань. Крім того, невід'ємною складовою безбар'єрності є захист конфіденційності та персональних даних користувачів.

Впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у надання державних послуг в Україні є прикладом успішної цифрової трансформації, що ґрунтується на принципах клієнтсько-орієнтованого урядування. Системний успіх забезпечений триединою моделлю:

Концептуальна зміна: Перехід до моделі «уряду підприємців», що фокусується на задоволенні потреб громадян.

Технологічний фундамент: Високонадійна, децентралізована інтероперабельність (система «Трембіта»).

Правове забезпечення: Легітимність цифрових транзакцій, що підтверджується Законом про електронну ідентифікацію, що дозволило досягти значного зростання використань е-підписів.

Результатом цієї інтеграції є високий рівень соціальної акцептації (понад 55% громадян) та стабільно висока задоволеність користувачів (84%) [7]. Подальші вектори розвитку включають подолання цифрової нерівності шляхом забезпечення безбар'єрності та впровадження ШІ для автоматизації підтримки та переходу до проактивного надання послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андреева О. Становлення концепції електронного урядування в інформаційному суспільстві та публічному управлінні. *Public administration aspects*. 2024. Т. 11, № 4. С. 5–10. DOI:10.15421/152346.

2. Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів "Трембіта" // ДП «ДІА». URL: <https://se.diia.gov.ua/trembita> (дата звернення: 09.10.2025).

3. Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Постанова Каб. Міністрів України від 08.09.2016 № 606: станом на 3 жовт. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-p#Text> (дата звернення: 09.10.2025).

4. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII: станом на 18 груд. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 09.10.2025).

5. Оцінка стану розвитку сфери електронних довірчих послуг. *Центральний засвідчувальний орган*. URL: <https://czo.gov.ua/development> (дата звернення: 09.10.2025).

6. Про хмарні послуги: Закон України від 17.02.2022 № 2075-IX: станом на 28 черв. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text> (дата звернення: 09.10.2025).

7. Поліковська Ю. Рівень задоволеності державними е-послугами у 2024 році склав 84%, – дослідження КМІС. *ms.detector.media*. URL: <https://ms.detector.media/internet/post/37349/2025-01-24-riven-zadovolnosti-derzhavnymy-e-poslugamy-u-2024-rotsi-sklav-84-doslidzhennya-kmis/> (дата звернення: 09.10.2025).