МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Виконала: магістрантка 2-го курсу, групи 8.2813-1з
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
І. І. Доля

Керівник: доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.держ.упр. Заїка О.В.

Рецензент: Рецензент: завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
д.філос.н., професор Бутченко Т.І.

Запоріжжя – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет_соціології та управління_____
Кафедра___філософії, публічного управління та соціальної роботи_____
Рівень вищої освіти магістр_____
Спеціальність __281 «Публічне управління та адміністрування»_____
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ
_____Ірині Ігорівні Долі_____
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи ___Удосконалення механізму надання цифрових публічних послуг_____
керівник роботи _____Заїка Олена Вікторівна, к.держ.упр., доцент_____
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «11» березня 2024 року № 433-с

2. Строк подання студентом роботи _4 грудня 2024 року___

3. Вихідні дані до роботи __1. Бікулов Д. Т., Бутченко Т. І., Заїка О. В., Краснокутський, О. В., Осадча В. В., Приймак О. М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.; 2. Бречко О. Вплив цифрових трансформацій на сферу публічних послуг. *Herald of Khmelnytskyi National University*. Economic Sciences, 2024. 326(1). С. 199-207. 3. Опар Н., Нішко Б. Диджиталізація як фактор розвитку сфери послуг. Цифро*ва платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері*, 6(2), 2023. С. 442–457.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)_1.розглянути наукові розробки щодо проблеми механізму надання цифрових публічних послуг; 2. виконати уточнення понять дослідження: «публічні послуги», «цифрові послуги», «цифровізація», «механізм»; 3. дослідити принципи та методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг; 4. сформувати основні характеристики механізму

надання цифрової публічної послуги; 5. оглянути нормативно-правове забезпечення надання цифрових публічних послуг;6. вивчити показники ефективності надання цифрових публічних послуг; 7. провести оцінку механізму надання цифрових публічних послуг; 8. представити напрями удосконалення надання цифрових публічних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	20.03.2024	20.03.2024
Розділ 2	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	28.08.2024	28.08.2024
Розділ 3	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	10.10.2024	10.10.2024

7. Дата видачі завдання 10 березня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2024	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2024	*виконано*
4.	І розділ	Червень – серпень 2024	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – жовтень 2024	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Жовтень – листопад 2024	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2024	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2024	*виконано*

Студент _____ І. І. Доля

Керівник роботи _____ О.В. Заїка

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 84 сторінок, 71 позиції у списку літератури.

УДОСКОНАЛЕННЯ, МЕХАНІЗМ, НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Метою дослідження є пошук напрямів удосконалення надання цифрових публічних послуг.

Об'єктом дослідження є теоретичні, методологічні та практичні аспекти удосконалення механізму надання цифрових публічних послуг.

Предмет дослідження: механізм надання цифрових публічних послуг.

Методи дослідження: індукції, дедукції, опитування, узагальнення.

Наукова новизна полягає у комплексному вдосконаленні процесу надання адміністративних послуг за допомогою цифрових технологій.

Гіпотеза дослідження: впровадження комплексних цифрових інструментів призведе до значного спрощення процесу отримання публічних послуг, підвищення ефективності роботи ЦНАП, зниження бюрократичних бар'єрів та збільшення задоволеності громадян від процесу отримання послуг.

Висновки. 1. Публічні послуги – це діяльність (або результат) органів державної влади, спрямована на реалізацію прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб і здійснюється державною організацією або структурою, ініційовані владою у співпраці з громадськими організаціями, що фінансуються переважно за рахунок державного чи місцевих бюджетів і контролюються уповноваженими органами державної влади

2. Для удосконалення надання цифрових публічних послуг необхідно працювати в кількох ключових напрямках, які можуть забезпечити зручність, доступність та безпеку для користувачів.

3. Розширення інформаційної підтримки для громадян щодо цифрових послуг є важливим кроком до забезпечення доступності та зрозумілості адміністративних послуг.

SUMMARY

The qualification paper consists of 84 pages and includes 71 references.

IMPROVING, MECHANISM, PROVIDING DIGITAL PUBLIC SERVICES

Research objective: is to explore ways to improve the provision of digital public services.

The object of the research: the theoretical, methodological, and practical aspects of improving the mechanism for providing digital public services.

The subject of the research: the mechanism for providing digital public services.

Research methods: induction, deduction, surveys, and generalization.

The scientific novelty lies in the comprehensive improvement of the process of providing administrative services through digital technologies.

Research hypothesis: The implementation of comprehensive digital tools will lead to a significant simplification of the process of obtaining public services, increased efficiency of Administrative Service Centers (ASC), a reduction in bureaucratic barriers, and greater citizen satisfaction with service delivery.

Conclusions:1. Public services refer to activities (or their outcomes) carried out by government authorities aimed at ensuring the rights, freedoms, and legitimate interests of individuals and legal entities. These services are provided by state organizations or structures, initiated by the government in cooperation with civil organizations, primarily funded by state or local budgets, and controlled by authorized government bodies.

2. To improve the provision of digital public services, efforts must be focused on several key areas that can ensure convenience, accessibility, and security for users.

3. Expanding informational support for citizens regarding digital services is a crucial step toward ensuring the accessibility and clarity of administrative services.

ЗМІСТ

ВСТУП……..…3
РОЗДІЛ 1 МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ……..6
1.1 Наукові розробки щодо проблеми механізму надання цифрових публічних послуг……....6
1.2 Уточнення понять дослідження: «публічні послуги», «цифрові послуги», «цифровізація», «механізм»……12
1.3 Принципи та методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг……..17
РОЗДІЛ 2 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ…….....…....23
2.1. Основні характеристики механізму надання цифрової публічної послуги..23
2.2 Нормативно-правове забезпечення надання цифрових публічних послуг…35
2.3 Показники ефективності надання цифрових публічних послуг…….47
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ УПРАВЛІННЯ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ГУЛЯЙПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ…….54
3.1 Оцінка механізму надання цифрових публічних послуг…….54
3.2 Напрями удосконалення надання цифрових публічних послуг…….66
ВИСНОВКИ……...71
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……...76

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі, де технології постійно вдосконалюються, органи влади зобов'язані переходити на електронні платформи для надання публічних послуг. Це дозволяє значно скоротити час та витрати на обробку запитів, зменшує бюрократію та підвищує доступність послуг для громадян.

Цифрові публічні послуги створюють можливість отримання різних адміністративних та правових послуг через Інтернет без необхідності особистого відвідування установ, що особливо важливо для людей з обмеженими можливостями, жителів віддалених регіонів чи тих, хто має обмежений доступ до фізичних офісів.

Цифровізація дозволяє запроваджувати механізми, що забезпечують більшу прозорість в управлінні публічними ресурсами, а також підвищує підзвітність органів влади перед громадянами.

Завдяки автоматизації та інтеграції сучасних інформаційних технологій у процес надання публічних послуг можна зменшити кількість помилок, пришвидшити обробку заявок та підвищити загальний рівень обслуговування громадян.

В умовах військового стану необхідність у цифрових публічних послугах стала ще більш очевидною, оскільки вони дозволяють забезпечити безперервність надання послуг в умовах обмежень.

Удосконалення механізму надання цифрових публічних послуг потребує модернізації інфраструктури, інтеграції новітніх технологій (штучного інтелекту, блокчейну, великих даних тощо), а також поліпшення кібербезпеки для забезпечення захисту персональних даних громадян.

Проблемна ситуація в умовах воєнного стану в контексті надання цифрових публічних послуг є дуже складною та багатогранною. Війна спричиняє значні виклики для державних установ, інфраструктури та громадян, і це особливо відображається на процесах цифровізації. В період воєнного стану

багато регіонів позбавлені стабільного доступу до Інтернету та мають обмежену можливість використовувати цифрові технології через пошкодження інфраструктури. Вимушені переміщення населення та руйнування комунікацій можуть також призвести до труднощів у доступі до цифрових публічних послуг.

В умовах воєнного стану зростає загроза кібератак на державні інформаційні системи. Хакерські атаки можуть спричинити значні перебої в роботі платформ, що надають цифрові послуги, або навіть втрату важливих даних. Дані ризики особливо критичні для забезпечення належного функціонування урядових установ і доступу громадян до базових послуг.

У умовах війни, коли державні ресурси обмежені, може виникнути проблема з підтримкою актуальності програмного забезпечення і систем, що використовуються для надання цифрових послуг.

Під час воєнних дій важливо забезпечити надійний захист особистих даних громадян. Оскільки в умовах війни зростає кількість випадків втрати контролю над даними (через кібератаки або втрату фізичних носіїв), захист цих даних стає важливим аспектом у наданні публічних послуг.

У воєнний час значно змінюються пріоритети населення. Замість звичних адміністративних чи правових послуг, люди потребують допомоги в термінових питаннях: отримання гуманітарної допомоги, отримання статусу внутрішньо переміщеної особи. Це вимагає оперативного реагування держави і адаптації цифрових платформ до нових реалій.

Об’єктом дослідження є теоретичні, методологічні та практичні аспекти удосконалення механізму надання цифрових публічних послуг.

Предмет дослідження: механізм надання цифрових публічних послуг.

Метою дослідження є пошук напрямів удосконалення надання цифрових публічних послуг.

Завдання дослідження:

– розглянути наукові розробки щодо проблеми механізму надання цифрових публічних послуг;

– виконати уточнення понять дослідження: «публічні послуги», «цифрові послуги», «цифровізація», «механізм»;

– дослідити принципи та методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг;

– сформувати основні характеристики механізму надання цифрової публічної послуги;

– оглянути нормативно-правове забезпечення надання цифрових публічних послуг;

– вивчити показники ефективності надання цифрових публічних послуг;

– провести оцінку механізму надання цифрових публічних послуг;

– представити напрями удосконалення надання цифрових публічних послуг.

Наукова новизна полягає у комплексному вдосконаленні процесу надання адміністративних послуг за допомогою цифрових технологій. Це забезпечує не лише зручність для користувачів, а й підвищує ефективність роботи ЦНАП в умовах сучасних викликів.

Гіпотеза дослідження: впровадження комплексних цифрових інструментів (онлайн-сервісів, мобільних додатків, покращення веб-сайтів, навчання персоналу та адаптації для осіб з особливими потребами) в Центрах надання адміністративних послуг призведе до значного спрощення процесу отримання публічних послуг, підвищення ефективності роботи ЦНАП, зниження бюрократичних бар’єрів та збільшення задоволеності громадян від процесу отримання послуг.

Апробація дослідження. Дослідження було апробоване на XIV Міжнародній науково-практичній конференції «Соціальне прогнозування та проєктування майбутнього країни: відновлення в умовах глобальних ризиків та невизначеностей» (26 квітня 2024 року, м. Запоріжжя) за темою: «Цифрові публічні послуги: нове життя завдяки модернізації».

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

1.1 Наукові розробки щодо проблеми механізму надання цифрових публічних послуг

Удосконалення сучасного інституту державної служби та місцевого самоврядування передбачає відкритість, прозорість, підвищення довіри громадян до представників влади, толерантність відносин між громадянами та службовцями, підвищення якості та своєчасності надання громадянам державних послуг.

Кроком уперед для підвищення довіри до влади має стати вдосконалення системи надання публічних послуг. Світовий досвід показує, що необхідною передумовою підвищення якості надання послуг органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування з урахуванням потреб споживачів має бути розробка та впровадження в їх діяльність стандартів і процедур, що враховують потреби клієнтів.

Конституція України передбачила наявність на місцях двох публічно-владних структур – органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади. Ці дві автономні системи місцевої влади мають спільні функції – вони так чи інакше пов’язані з вирішенням проблем, але мають різну природу, тому мають особливі види повноважень, контролю за їх виконанням і відповідальність. Однак ці гілки місцевого самоврядування, хоч і відрізняються за правовим змістом, являють собою публічну владу та покликані забезпечувати збалансований розвиток відповідних регіонів, вирішувати проблеми місцевого та загальнодержавного значення [18].

Фундаментальна модернізація системи місцевого державного управління базується на новій ідеології виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо забезпечення прав і свобод громадян, надання державних і публічних послуг. Це

неможливо, якщо інформаційно-комунікаційні технології, зумовлені викликами розвитку сучасного суспільства, не будуть включені в усі сфери суспільного життя [46].

Тому, напрямки досліджень у контексті розробки механізму надання цифрових публічних послуг охоплюють різні аспекти, що стосуються технологічної, правової, управлінської та соціальної складових. У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління дослідження в цьому напрямку стають надзвичайно актуальними.

Технологічні аспекти надання цифрових публічних послуг (Щербина Є.М. [64], Хлібороб Н. [58], Маматова Т. [28], Чикаренко О. [28], Чикаренко І. [28]).

Дослідження стосуються розробки та оптимізації технологічної інфраструктури для ефективного надання публічних послуг через інтернет-платформи та мобільні додатки. Один із ключових напрямків – дослідження безпеки в цифрових платформах, включаючи захист персональних даних громадян, запобігання кібератакам та розробку стандартів безпеки для державних інформаційних систем.

Юридичні та нормативні аспекти (Єсімов С.С. [14], Чукут С.А. [62], Полярна В.Л. [62], Єгорова-Луценко Т. П. [13], Луценко В.Р. [27], Пікуля Т.О. [27], Хаустова М. Г. [55], Шматков Д. І., Мамаєв І. О., Дуравкін П. М., Гафич І. І., Новіков Є. А., Шаповалова О. В.).

Дослідження зосереджуються на аналізі та розробці нормативно-правової бази, яка регулює надання цифрових публічних послуг, що включає питання електронної ідентифікації, електронного документообігу, цифрових підписів та захисту даних.

Враховуючи зростаючу роль штучного інтелекту в управлінні державними послугами, дослідники вивчають юридичні рамки для його використання, з акцентом на етичні питання та відповідальність за рішення, прийняті за допомогою алгоритмів.

Дослідження цього напрямку включають вивчення нових моделей електронного урядування, які оптимізують взаємодію між громадянами та

державою через цифрові платформи.

Економічна ефективність цифрових послуг (Хлібороб Н. [57], Хлебинська О. І. [56], Хаустова М. Г. [55], Соснін О. [49]).

Дослідження оцінюють вплив цифрових публічних послуг на державні фінанси, включаючи скорочення витрат на надання послуг, збільшення ефективності державного управління та економічні вигоди для громадян. Дослідження також стосуються оцінки доступності цифрових послуг для різних груп населення, включаючи малозабезпечених громадян та мешканців сільських районів, і можливості подолання цифрової нерівності.

Протягом багатьох років розвиток системи надання публічних послуг та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність органів державної влади відбувалися не системно, майже стихійно. Можливості використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) є альтернативними, в основному зосередженими на сфері комунікації та як альтернатива традиційним процесам. У свою чергу, процес запровадження способу надання публічних послуг органам влади пройшов складну та тривалу еволюцію. Протягом багатьох років приймалися офіційні нормативно-правові акти щодо впровадження цієї складної та важливої процедури в практику державних адміністрацій. 6 вересня 2012 року прийнято Закон України № 5203-VI «Про адміністративні послуги» [36].

Зазначений закон змінив не лише порядок надання адміністративних послуг, а й використання інформаційно-комунікаційних технологій у роботі органів влади. Відтепер ці технології є обов’язковими в діяльності органів державного управління. Після прийняття відповідного закону про адміністративні послуги в нормативно-правовій базі України почали з’являтися документи, які чітко демонструють умови впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у роботу органів влади. Одним із факторів, що суттєво знижує ефективність цифрових державних послуг, є розподіл між суб’єктами різних рівнів державного управління, тобто відносна відсутність «єдиної точки доступу». Ця проблема актуальна і для країн ЄС.

Документи ЄС наразі стосуються інформації про єдиний ринок, рекомендацій, методів вирішення проблем, контактних осіб і процедур, які не працюють як єдине ціле, а є фрагментарними, неповними, недостатньо пов'язаними та непридатними для користувачів у ЄС на національному рівні. Тому користувачам важко знайти інформацію та отримати необхідну допомогу [48; 58].

Підвищення якості надання публічних послуг фізичним та юридичним особам відповідно до європейських стандартів, а також забезпечення необхідної мобільності та конкурентоспроможності громадян та бізнес-інституцій у сучасних економічних умовах; зменшення корупційних ризиків при здійсненні влади; покращення інвестиційної привабливості, бізнес-клімату та конкурентоспроможності країни; стимулювання соціально-економічного розвитку в Україні [6].

Так, Законом України «Про адміністративні послуги» передбачено надання громадянам адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний портал адміністративних послуг та Єдиний державний веб-портал електронних послуг (Портал «Дія») [48].

Тому впровадження системи надання електронних послуг в Україні контролюється рядом регуляторних функцій. І в цих діях тісно пов'язані адміністративно-правове та інформаційно-правове регулювання. Але в умовах відсутності єдиної державної політики у сфері надання електронних послуг важливою залишається чітко визначена система стандартів державного контролю та нагляду за виконанням заходів впливу. Тому першою проблемою можна назвати відсутність загального правового механізму реалізації електронних послуг, а другою – недосконале правозастосування та правовий нігілізм громадян, бізнесу та представників влади. Цифровізація адміністративних послуг є одним із пріоритетів Уряду України [3].

Під електронними послугами розуміються адміністративні та інші державні послуги, що надаються в електронній формі заявникам через інформаційні, телекомунікаційні, інформаційно-телекомунікаційні системи.

Незважаючи на численні переваги надання електронних послуг населенню, основними проблемами, які перешкоджають повноцінному запровадженню електронних послуг у державному управлінні, є відсутність єдиної системи державної політики у цій сфері, недосконаліть законодавчої бази та брак фінансування [21].

Проблема надання цифрових публічних послуг є актуальною та потребує інноваційних підходів і наукових досліджень.

Отже, основними напрямками наукових розробок та досліджень у визначеній сфері наступні:

1. Однією з основних проблем є забезпечення взаємодії між різними системами та платформами. Науковці розробляють стандарти та протоколи, які дозволяють системам ефективно обмінюватися даними.

2. Цифрові публічні послуги мають бути захищені від кібератак. Дослідження в цій області включають розробку нових методів шифрування, автентифікації користувачів, а також систем виявлення та запобігання атакам.

3. Технологія блокчейн може забезпечити прозорість і безпеку цифрових транзакцій. Вчені досліджують можливості застосування блокчейн у наданні публічних послуг, таких як реєстрація майна, виборчі процеси та державні закупівлі.

4. Штучний інтелект (ШІ) і машинне навчання можуть оптимізувати процеси надання публічних послуг, зробити їх більш персоналізованими та ефективними. Наприклад, чат-боти можуть автоматизувати надання консультацій громадянам.

5. Відкриті дані сприяють підвищенню прозорості та підзвітності державних установ. Дослідження фокусуються на розробці платформ для публікації та аналізу відкритих даних, а також на створенні інструментів для їх використання громадянами та підприємствами.

6. Безпечна та надійна ідентифікація користувачів є критично важливою для надання цифрових послуг. Наукові дослідження зосереджені на розробці біометричних систем, цифрових підписів та інших методів автентифікації.

7. Управління цифровими публічними послугами потребує співпраці між урядом, бізнесом і громадянським суспільством. Дослідження в цій сфері включають розробку моделей та методів ефективного співробітництва.

8. Важливо забезпечити, щоб цифрові послуги були доступними для всіх груп населення, включаючи людей з обмеженими можливостями. Дослідження в цій області фокусуються на розробці користувацьких інтерфейсів, які враховують потреби різних категорій користувачів.

9. Наукові дослідження також охоплюють розробку методів та інструментів для оцінки ефективності надання цифрових публічних послуг, включаючи показники задоволеності громадян, швидкість обробки запитів та економічну ефективність.

10. Цифрові публічні послуги потребують відповідного правового регулювання. Дослідження в цій галузі включають аналіз правових норм, розробку рекомендацій для законодавства та вивчення міжнародного досвіду.

Ці напрямки наукових досліджень є ключовими для розробки ефективних механізмів надання цифрових публічних послуг, що сприяє підвищенню якості життя громадян та розвитку цифрової економіки.

Отже, напрямки досліджень у контексті розробки механізму надання цифрових публічних послуг охоплюють різні аспекти, що стосуються технологічної, правової, управлінської та соціальної складових. При цьому, основними напрямками наукових розробок та досліджень у визначеній сфері є наступні: забезпечення взаємодії між різними системами та платформами цифрових послуг; дослідження нових методів шифрування, автентифікації користувачів, а також систем виявлення та запобігання атакам, дослідження можливості застосування блокчейн у наданні публічних послуг, таких як реєстрація майна, виборчі процеси та державні закупівлі; дослідження розробки платформ для публікації та аналізу відкритих даних, а також на створенні інструментів для їх використання громадянами та підприємствами; розробці користувацьких інтерфейсів, які враховують потреби різних категорій користувачів.

1.2 Уточнення понять дослідження: «публічні послуги», «цифрові послуги», «цифровізація», «механізм».

Для чіткого розуміння досліджуваної тематики важливо визначити ключові поняття, що використовуються у сфері надання цифрових публічних послуг.

1. Публічні послуги

Сфера послуг сьогодні є однією з найперспективніших галузей економіки, до того ж вона стрімко розвивається. Торгівля та транспорт, фінанси та страхування, споживчі товари, освітні та медичні заклади, розваги тощо. Практично всі організації в тій чи іншій мірі пропонують послуги. Проте протягом багатьох років закладу обслуговування не приділялося належної уваги. Незалежно від своїх особистих потреб, кожен громадянин зобов'язаний періодично звертатися до уряду для отримання паспорта чи отримання субсидії, реєстрації підприємства чи отримання водійських прав, дозволу на зберігання та носіння вогнепальної зброї тощо.

У публічному праві поширенні поняття «послуги» в основному використовується в англо-американській правовій сім'ї (Велика Британія, Канада, США) і країнах Північної Європи (Фінляндія, Швеція). Навпаки, в країнах романо-германської правової сім'ї традиційний підхід до формального визначення відносин між посадовими і приватними особами з використанням таких категорій, як «повноваження», «функції» та «завдання» адміністративних органів.

Підсумовуючи всі теоретичні напрацювання щодо цього визначення, необхідно наголосити, що публічні послуги – це діяльність (або результат) органів державної влади, спрямована на реалізацію прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб і здійснюється державною організацією або структурою, ініційовані владою у співпраці з громадськими організаціями, що фінансуються переважно за рахунок державного чи місцевих бюджетів і контролюються уповноваженими органами державної влади.

У науковій літературі існує загальноприйнята класифікація публічних

послуг, яка базується на ознаках органу, який надає публічні послуги.

1) державні послуги – послуги, що надаються державними службовцями та державними організаціями, установами та організаціями;

2) муніципальні послуги – послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, спільними підприємствами, установами та організаціями;

Державні та муніципальні служби складають сферу публічних послуг [2].

Публічна послуга, у тому числі адміністративна – здійснюється за запитом (заявою, проханням) суб'єкта звернення або без такого звернення для надання публічної (електронної публічної) послуги суб'єктом законної чи суспільно значущої діяльності [37].

Електронна державна послуга – це послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями в управлінні, послуги управління (у тому числі в автоматичному режимі) з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на основі звернення (звернення, запит), подане в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі Єдиного державного веб-порталу електронних послуг) або без подання такої заяви (звернення, запиту) [42].

Різноманітність правової ситуації, що регулює надання публічних послуг та дублювання правових норм, однакові види та умови надання публічних послуг характеризуються відмінностями правового регулювання, значними прогалинами та недоліками.

Організатором і регулятором системи обслуговування населення є держава. Зміни до закону, що регулює публічні послуги, знаходяться в процесі створення системи різноманітних правових норм і заповнення прогалин [63].

Отже, публічні послуги – це послуги, що надаються державними або муніципальними установами громадянам і юридичним особам з метою задоволення суспільних потреб та забезпечення соціальної, економічної та культурної стабільності. Приклади публічних послуг включають освіту, охорону здоров'я, правопорядок, соціальний захист та інші.

2. Цифрові послуги

02.03.2024 р. набрав чинність Закон України «Про цифровий контент та цифрові послуги». Законом визначено, зокрема, наступне визначення.

Цифрова послуга – послуга, яка дозволяє споживачеві створювати, обробляти, зберігати та поширювати інформацію в цифровій формі або отримувати доступ до неї, а також виконувати інші дії в цифровій формі або завантажені чи виконані користувачем. Цифрові послуги включають створення, обробку, доступ або зберігання інформації в цифровій формі, включаючи розміщення файлів, обробку текстів або ігри, що пропонуються в середовищах хмарних обчислень і соціальних мережах [59].

Цифрова послуга – це послуга, яка дозволяє споживачеві створювати, обробляти, зберігати та поширювати або використовувати інформацію в цифровій формі, а також будь-яку іншу функцію, створену або встановлену користувачем.

Цифрові послуги включають, але не обмежуються, створення, обробку, доступ або зберігання інформації в цифровій формі, включаючи розміщення файлів, обробку текстів або ігри, які пропонуються в середовищах хмарних обчислень і соціальних мережах [11].

Отже, цифрові послуги – це послуги, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Вони можуть включати онлайн-доступ до державних сервісів, електронний документообіг, дистанційне навчання, телемедицину тощо. Цифрові послуги спрощують взаємодію між урядом і громадянами, підвищують ефективність та доступність публічних послуг.

3. Цифровізація

За останнє десятиліття цифровий світ розвивався швидкими темпами. Розвиток Інтернету, мобільного зв’язку та онлайн-сервісів є фундаментальним інструментом формування цифрової економіки. Ці процеси стосуються всіх галузей економіки та соціальної діяльності, виробництва, охорони здоров’я, освіти, фінансів, транспорту тощо.

Цифровізація – це насичення фізичного світу електронними та цифровими пристроями, методами, системами та встановлення електронних комунікацій між ними. Це забезпечує інтегровану взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір [13].

«Цифровізація» – це насичення фізичного світу електронними та цифровими пристроями, методами, системами та встановлення електронного зв'язку між ними, що фактично створює віртуальний і фізичний, тобто кіберфізичний зв'язок.

Основна мета цифровізації – цифрова трансформація існуючих та створення нових секторів економіки, а також перетворення сфер життя на нові, більш ефективні та сучасні. Зростання можливе, коли ідеї, дії, ініціативи та програми, пов'язані з цифровізацією, інтегруються з національними, регіональними, галузевими стратегіями та програмами розвитку. Цифровізація є добре відомим методом економічного зростання завдяки здатності технології позитивно впливати на ефективність, результативність, вартість і якість економічної, соціальної та особистої діяльності [5].

Цифровізація є одним із трендів у розвитку людської цивілізації, вона створює більш інклюзивне суспільство та кращі методи управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківських послуг, підвищує якість та охоплення державних послуг, а також розширює шляхи співпраці. між людьми. Це також дозволяє використовувати широкий вибір товарів за низькою ціною.

Цифровізація – це метод економічного зростання, підтверджений технологіями та позитивно впливає на ефективність, результативність, вартість та якість економічної політики держави [49].

Цифровізація – це застосування цифрових технологій у всіх аспектах життя: від взаємодії між людьми до промислових продуктів, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід від біологічних і фізичних систем до кібербіологічних і кіберфізичних (поєднання фізичних і обчислювальних елементів). Перехід діяльності з реального світу у віртуальний (онлайн) світ. Цифровізація є одним із головних факторів зростання світової

економіки в найближчі 5-10 років [53].

Окрім прямого підвищення продуктивності, яке компанії отримують від цифрових технологій, існує низка непрямих переваг цифровізації, таких як економія часу, створення нового попиту на нові товари та послуги, нова якість і вартість тощо [55].

Отже, цифровізація – це процес інтеграції цифрових технологій у всі аспекти життя суспільства, економіки та управління. Це включає автоматизацію процесів, перехід на електронні документообіг, створення цифрових платформ для надання послуг та інше. Цифровізація сприяє підвищенню ефективності, прозорості та доступності публічних послуг.

4. Механізм

Механізм у контексті надання цифрових публічних послуг – це сукупність процедур, інструментів, технологій та нормативних актів, які забезпечують функціонування і взаємодію систем та процесів для надання цих послуг. Механізм включає організаційні, технічні, правові та адміністративні аспекти, які спрямовані на забезпечення ефективного надання цифрових публічних послуг.

Враховуючи все вищезазначене, можемо зробити певні висновки, а саме:

1. публічні послуги забезпечують задоволення суспільних потреб через діяльність державних та муніципальних установ;
2. цифрові послуги реалізуються за допомогою ІКТ, спрощуючи взаємодію між державою та громадянами;
3. цифровізація є процесом впровадження цифрових технологій у різні сфери суспільного життя;
4. механізм надання цифрових публічних послуг охоплює різні аспекти, що забезпечують ефективність та функціонування цифрових сервісів.

Ці визначення створюють основу для подальшого дослідження та розробки ефективних підходів до надання цифрових публічних послуг.

Провівши уточнення понять дослідження, можна сказати, що публічні послуги – це діяльність (або результат) органів державної влади, спрямована на

реалізацію прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб і здійснюється державною організацією або структурою, ініційовані владою у співпраці з громадськими організаціями, що фінансуються переважно за рахунок державного чи місцевих бюджетів і контролюються уповноваженими органами державної влади; цифрові послуги – це послуги, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ); цифровізація – це процес інтеграції цифрових технологій у всі аспекти життя суспільства, економіки та управління; механізм включає організаційні, технічні, правові та адміністративні аспекти, які спрямовані на забезпечення ефективного надання цифрових публічних послуг.

1.3 Принципи та методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг

Дослідження механізму надання цифрових публічних послуг вимагає використання різних принципів та методів, що дозволяють комплексно аналізувати і розробляти ефективні підходи до їх реалізації.

Принципи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг:

– принцип неупередженості – є ключовим у наданні цифрових публічних послуг, адже він гарантує рівний доступ і справедливе ставлення до всіх громадян, незалежно від їхніх особистих характеристик чи соціального статусу. Відповідно до даного принципу, всі громадяни повинні мати однакові можливості для отримання цифрових послуг, незалежно від їхнього віку, статі, етнічного походження, релігійних переконань, соціального стану чи фізичних можливостей. Жодна група користувачів не повинна отримувати особливі привілеї або пільги при доступі до цифрових послуг, якщо це не передбачено законом (наприклад, для вразливих категорій населення). Неупередженість у цифрових публічних послугах є важливою для забезпечення довіри громадян до державних систем та їхньої ефективної роботи;

– принцип багатофакторності – який стосується врахування різних аспектів

і факторів у процесі прийняття рішень та надання цифрових публічних послуг. Він забезпечує комплексний підхід до розв’язання завдань, враховуючи різноманітні умови і потреби користувачів, адже під час розробки та впровадження цифрових послуг повинні враховуватися численні фактори: правові, економічні, соціальні, технічні, культурні тощо. Послуги можуть бути адаптовані під індивідуальні потреби користувачів шляхом аналізу різних параметрів, як-от вік, місце проживання, рівень освіти або технічні можливості. Цей принцип дозволяє забезпечити гнучкість і масштабованість цифрових послуг, адаптуючи їх до мінливих умов та вимог;

– принцип об’єктивності означає, що всі процеси, пов’язані з наданням цифрових публічних послуг, мають ґрунтуватися на чітких, неупереджених і прозорих критеріях, що виключають суб’єктивний вплив або маніпуляції. Даний принцип забезпечує справедливість і довіру до системи. Важливо, щоб користувачі розуміли, на основі яких критеріїв приймаються рішення при наданні послуг. Завдяки принципу об’єктивності досягається справедливе та прозоре надання цифрових публічних послуг, що підвищує довіру громадян до державних систем;

– принцип системності – розглядає цифрові публічні послуги як частину більшої системи, що включає технічні, організаційні, правові та соціальні аспекти; вимагає аналізу взаємозв’язків між різними компонентами системи.

– принцип комплексності охоплює всі етапи надання послуг від розробки до впровадження та оцінки ефективності; включає аналіз всіх залучених сторін: громадян, державних установ, технологічних провайдерів [66].

Методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг:

1. Аналіз документів та літератури:

- включає вивчення наукових статей, звітів, нормативних актів та інших документів;
- допомагає визначити існуючі теоретичні підходи та практичні рішення.

2. Порівняльний аналіз:

- порівнює досвід різних країн або регіонів у впровадженні цифрових публічних послуг;
- виявляє кращі практики та потенційні проблеми.

3. Емпіричні дослідження:

- передбачає опитування, інтерв'ю, фокус-групи для збору даних від користувачів та експертів;
- дозволяє отримати практичну інформацію про потреби та проблеми користувачів.

4. Моделювання та симуляції

- створює математичні та комп'ютерні моделі для аналізу і прогнозування ефективності різних підходів;
- дозволяє тестувати різні сценарії та визначати оптимальні рішення.

5. Методи проектного менеджменту:

- використовуються для планування, впровадження та оцінки проектів цифровізації.
- включають управління ризиками, ресурсами, строками та якістю.

6. Методи оцінки ефективності:

- включають розробку і застосування показників ефективності (kpi) для оцінки результативності надання цифрових послуг;
- аналізують економічну доцільність, задоволеність користувачів, швидкість та якість надання послуг.

7. Методи зворотного зв'язку:

- використовують платформи для збору відгуків від користувачів.
- допомагають постійно покращувати процеси надання послуг на основі реальних потреб та побажань громадян.

Отже, поєднання зазначених принципів та методів дослідження дозволяє створити всебічну картину механізму надання цифрових публічних послуг, виявити потенційні проблеми та розробити ефективні стратегії їх вирішення. Це сприяє підвищенню ефективності, доступності та якості цифрових послуг для громадян [4].

У контексті наукових досліджень механізму надання цифрових публічних послуг використовуються різні наукові методи, що дозволяють систематично досліджувати, аналізувати та розробляти нові підходи до цієї проблематики.

Систематичний огляд наявних наукових статей, звітів, нормативних актів та інших документів для розуміння поточного стану досліджуваної проблеми, ідентифікації ключових аспектів та прогалин у наявних даних:

1. Емпіричні дослідження включають в себе опитування, інтерв'ю, фокус-групи та експериментальні студії для збору первинних даних від громадян, урядових органів та інших учасників процесу надання цифрових послуг. Це дозволяє зрозуміти реальні потреби, виклики та очікування різних сторін [25].

2. Вивчення конкретних випадків із реального життя для аналізу успішних і невдалих досвідів впровадження цифрових публічних послуг. Цей метод дозволяє вивчити конкретні сценарії та виявити чинники успіху або невдачі.

3. Використання математичних моделей, комп'ютерних симуляцій та імітаційних моделей для аналізу різних аспектів механізму надання цифрових послуг. Це дозволяє прогнозувати результати впровадження нових технологій та стратегій.

4. Використання статистичних методів для обробки та аналізу великих обсягів даних, що зібрані в процесі дослідження. Це дозволяє виявити кореляції, патерни та закономірності у зборі даних і досліджуваній проблемі [9].

Комбінація цих наукових методів дозволяє здійснювати комплексний аналіз та розробку стратегій для вдосконалення механізму надання цифрових публічних послуг, що відповідає сучасним вимогам та потребам суспільства [19].

Дослідження механізму надання цифрових публічних послуг вимагає використання різних інструментів, які дозволяють глибоко аналізувати технологічні, управлінські, соціальні та економічні аспекти цифрових послуг:

1. SWOT-аналіз допомагає визначити сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози впровадження цифрових публічних послуг. Використовується для розробки стратегій цифрової трансформації та оптимізації існуючих процесів;

2. PESTEL-аналіз (політичних, економічних, соціальних, технологічних, екологічних та правових факторів, які впливають на надання цифрових публічних послуг) – дозволяє оцінити зовнішнє середовище та визначити вплив цих факторів на державне управління.

3. Хмарні технології – використовуються для зберігання та обробки даних, а також для надання гнучких цифрових послуг, що дозволяє зменшити витрати на інфраструктуру та підвищити швидкість впровадження нових послуг.

4. Опитування громадян – дозволяє отримати безпосередній зворотний зв'язок від користувачів цифрових послуг щодо їхньої якості, доступності та зручності. Опитування можуть бути як кількісними, так і якісними.

Отже, інструменти дослідження механізму надання цифрових публічних послуг охоплюють широкий спектр методів і технологій, від аналізу даних та моделювання процесів до оцінки соціальних ефектів і правового регулювання. Комплексне використання цих інструментів дозволяє розробити ефективні рішення для вдосконалення цифрових публічних послуг.

Проаналізувавши принципи та методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг, можна зазначити, що до принципів дослідження механізму надання цифрових публічних послуг належить принцип неупередженості (гарантує рівний доступ і справедливе ставлення до всіх громадян, незалежно від їхніх особистих характеристик чи соціального статусу), принцип багатофакторності (стосується врахування різних аспектів і факторів у процесі прийняття рішень та надання цифрових публічних послуг), принцип об'єктивності (всі процеси, пов'язані з наданням цифрових публічних послуг, мають ґрунтуватися на чітких, неупереджених і прозорих критеріях, що виключають суб'єктивний вплив або маніпуляції), принцип системності (розглядає цифрові публічні послуги як частину більшої системи, що включає технічні, організаційні, правові та соціальні аспекти) та принцип комплексності (охоплює всі етапи надання послуг від розробки до впровадження та оцінки ефективності).

Методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг:

– аналіз документів та літератури в галузі цифрових публічних послуг;

– порівняльний аналіз (для порівняння досвіду різних країн або регіонів у впровадженні цифрових публічних послуг);

– емпіричні дослідження (опитування, інтерв'ю, фокус-групи для збору даних від користувачів та експертів);

– моделювання та симуляції (математичні та комп'ютерні моделі для аналізу і прогнозування ефективності різних підходів);

– методи проектного менеджменту (використовуються для планування, впровадження та оцінки проектів цифровізації);

– методи оцінки ефективності (включають розробку і застосування показників ефективності (kpi) для оцінки результативності надання цифрових послуг);

– методи зворотного зв'язку (використовують платформи для збору відгуків від користувачів).

До методів також можна віднести емпіричні дослідження (опитування, інтерв'ю, фокус-групи та експериментальні студії для збору первинних даних від громадян, урядових органів та інших учасників процесу надання цифрових послуг), вивчення конкретних випадків із реального життя для аналізу успішних і невдалих досвідів впровадження цифрових публічних послуг, використання математичних моделей, статистичних методів для обробки та аналізу великих обсягів даних, що зібрані в процесі дослідження.

Окремо варто відмітити інструменти дослідження механізму надання цифрових публічних послуг: SWOT-аналіз (щоб визначити сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози впровадження цифрових публічних послуг), PESTEL-аналіз (щоб оцінити зовнішнє середовище та визначити вплив цих факторів на державне управління), хмарні технології (для зберігання та обробки даних) та опитування громадян (щоб отримати безпосередній зворотний зв'язок від користувачів цифрових послуг щодо їхньої якості, доступності та зручності.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

2.1. Основні характеристики механізму надання цифрової публічної послуги

Дослідження основних характеристик механізму надання цифрової публічної послуги є важливим етапом у контексті удосконалення цього механізму. Глибоке розуміння ключових характеристик дозволяє виявити як сильні сторони, так і проблемні аспекти, які можна покращити.

При цьому, аналіз характеристик допомагає оцінити, наскільки ефективно діють наявні цифрові послуги. Чи відповідають вони потребам громадян, чи достатньо автоматизовані процеси та чи задоволені користувачі результатами.

Розуміння поточних характеристик допомагає оцінити готовність системи до впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн або аналітика великих даних. Дослідження механізмів ідентифікації, автентифікації та захисту даних допомагає зрозуміти, наскільки безпечні існуючі послуги, і які ризики потребують додаткового контролю.

Таким чином, дослідження основних характеристик механізму надання цифрових публічних послуг дозволяє не лише виявити поточні проблеми, а й стратегічно планувати розвиток та вдосконалення послуг, щоб вони відповідали потребам громадян і підвищували ефективність роботи державних органів.

Основні характеристики механізму надання цифрової публічної послуги включають такі складові частини:

1. Електронний формат: надання послуги повністю або частково здійснюється через цифрові технології та онлайн-сервіси (веб-платформа, мобільний додаток або інші електронні канали).

Як слушно зазначає дослідниця Тищенкова І. О., глобальний розвиток інформаційних технологій, його широке застосування в усіх сферах життя, а

також зміна державних процесів відповідно до сучасних умов, формують потребу перенесення адміністративних та інших державних послуг в електронному та цифрову площину. Основна мета переходу адміністративних послуг в електронний формат – зробити публічне управління ефективнішим. А це полегшення адміністративних послуг, оцінка процесу комунікації між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів тощо.

Сьогодні до сфери державної служби входять органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації, які є органами управління та службами, що є результатом їх повноважень. Важливу роль у розбудові України як соціальної, правової, демократичної держави відіграє впровадження реформи децентралізації влади, що визначає відповідні процеси розвитку цифровізації також, адже в сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства вдосконалення будь-якої галузі передбачає широке використання інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності. Доцільно впроваджувати ефективні інформаційно-комунікаційні інновації в діяльність об’єднаних регіональних громад, оскільки це дає хороші можливості для орієнтації на потреби громадян [51].

Шляхом широкого та активного просування та використання інформаційно-комунікаційних технологій у всіх сферах життя, розвитку та вдосконалення форм електронного спілкування влади та громадян у сучасних реаліях, спрощення доступу до публічних послуг, особливо надання їх в електронній формі протягом останніх років відбувається цифрова трансформація країни. Серед великих досягнень України можна назвати: розробку концепції «у смартфоні» наприкінці 2019 року державний орган, який відповідає за питання цифровізації – запровадив додаток «Дія» для надання низки послуг в онлайн-форматі тощо.

У процесі розбудови інформаційного суспільства у світі важливе місце посідає розвиток електронного адміністрування, взаємодії влади та громадян. Водночас основою цього процесу є надання електронних публічних послуг.

Вивчаючи концепції, які є основою цієї взаємодії, авторам вдалося підтвердити, що інформаційне суспільство, як правило, таке ж поняття, як і постіндустріальне суспільство, і процес виробництва, обробки та використання інформації відіграє в ньому провідну роль і характеризується розвиненою інформаційною інфраструктурою, високим рівнем доступу до важливої інформації для всіх членів суспільства, яку можна отримати шляхом електронної взаємодії.

Електронну форму взаємодії влади з різними суб'єктами реалізовано в державі в системі «електронного управління» («e-admin»), основною складовою якої є «електронне урядування» («e-government»), тобто існує взаємодія на регіональному рівні між владою та різними державними структурами, державними та бізнесовими організаціями, владою та громадянами як споживачами адміністративних послуг.

Електронна послуга (або е-послуга) – адміністративна чи інша публічна послуга, яка надається суб'єкту звернення (громадянину або юридичній особі) в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних методів [65].

Відповідно до підходу Центру адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, до публічних послуг визначено ті, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями [47].

Концепція державних послуг базується на досвіді провідних країн світу (США, Канади, Великої Британії) [1]. Водночас в Україні категорії «публічна послуга» та «адміністративна послуга» часто вживаються окремо, наприклад, у країнах Європейського Союзу ці поняття збігаються. До них належать послуги (соціальні, побутові, комунальні, освітні тощо), які надаються державним сектором і за які відповідають органи державного управління [1].



Рис. 2.1. Основні детермінанти, на яких ґрунтується система надання публічних послуг

Загалом основні параметри (детермінанти), на яких базується система надання державних послуг представлена на рис. 2.1.

Основними принципами та принципами розвитку системи надання електронних державних послуг, зокрема визначені в Талліннській декларації про електронний уряд, є:

– цифрова взаємодія;

– доступність, безпека та зручність використання;

– зниження адміністративного навантаження;

– участь громадян;

– стимули до використання цифрових сервісів;

– захист персональної інформації та конфіденційності;

– наявність механізму компенсації та оскарження [30].

При цьому, як зазначає Бречко О., однією зі стратегічних цілей

Міністерства цифрової трансформації України є переведення 90% державних послуг в онлайн-формат до кінця 2024 року, щоб більшість українців могли користуватися онлайн-сервісами та іншими цифровими продуктами. Надання державних послуг в онлайн-форматі підвищує їх доступність для населення, економить ресурси влади та громади, зменшує вплив «людського» фактору та знижує ризики корупції. В Україні в цьому напрямку проведено чимало роботи: велика кількість державних сервісів переведено в онлайн-формат, для них розроблено мобільні додатки, намагаються популяризувати їх використання серед населення. Проте багато питань, пов'язаних з інтеграцією існуючих і нових сервісів в єдиний веб-портал та підвищенням рівня цифрової грамотності населення, досі не вирішені [7].

2. Автоматизація: процеси надання послуги автоматизовані, що знижує потребу у фізичній взаємодії між громадянами та державними органами. Це в свою чергу сприяє пришвидшенню процесів, зменшенню кількості помилок та підвищенню ефективності.

Дослідники Л. Лігоненко, А. Хріпко та А. Доманський зазначають: «Діджиталізація та цифровізація є важливим процесом у розвитку сучасних підприємств в неоекономічних умовах. Мета цифровізації – спростити та прискорити роботу з великі бази даних, автоматизація всіх видів діяльності, поліпшення відносин з клієнтами, постачальниками і партнерами та всіма зацікавленими сторонами, створення нових принципів комунікації в, забезпечення переходу на нові види організаційного менеджменту» [26].

Цифровізація допомагає підвищити продуктивність та ефективність економіки та створити дивіденди зростання, оскільки вона дозволяє автоматизувати та оптимізувати процеси та повторювані завдання [34]. Хоча цифровізація може знищити деякі робочі місця, вона може створити нові технологічні сектори та позитивно вплинути на створення робочих місць [34]. Більш високий рівень цифровізації зменшив збої, спричинені Covid-19 та військовим станом, збільшив загальне зростання продуктивності на чверть і скоротив втрату годин на третину [35].

Звісно, незважаючи на надання великих обсягів бюджетної інформації, інформації бухгалтерського, податкового та статистичного обліку, забезпечення якості та достовірності інформації в державному секторі з точки зору фактичних умов, корупційних інтересів посадових осіб тощо є особливо важливим в сучасних умовах [24].

Як слушно визначає Бортник Н.П., цифрові технології та електронне урядування стали важливими елементами сучасного управлінського середовища, які суттєво впливають на якість надання управлінських послуг в Україні. Основним аспектом, який слід визначити, є спрощення та автоматизація процесів управління за допомогою цифрових інструментів [6].

Наприклад, системи електронних заявок, управління базами даних і автоматизовані процеси обробки документів скорочують час отримання послуг і зменшують ймовірність помилок. Другий аспект пов’язаний із збільшенням доступу громадян до послуг завдяки цифровізації. Завдяки онлайн-сервісам та електронним платформам громадяни можуть подавати заявки та отримувати доступ до послуг у будь-який час і в будь-якому місці, що робить процес більш зручним та ефективним. Крім того, цифрові технології дозволяють підвищити прозорість та відкритість діяльності владних інституцій, що сприяє підвищенню довіри громадян до влади.

Третій аспект, який слід розглянути, це можливість запровадження персоналізованих та інтерактивних послуг для громадян. Завдяки аналізу даних і використанню штучного інтелекту органи державної влади можуть надавати індивідуально підібрані послуги та рекомендації, які відповідають потребам кожного громадянина, що полегшує процес отримання послуг для кожного користувача [70].

Четвертий аспект – забезпечення безпеки та конфіденційності даних у державних інформаційних системах. Оскільки цифрові технології передбачають обмін та зберігання великої кількості особистої інформації, важливо забезпечити її захист від несанкціонованого доступу та зловживання. Високий рівень кібербезпеки та шифрування даних є важливими для забезпечення довіри

громадян до цифрових адміністративних послуг. Використання цифрових технологій та електронного урядування значно покращує якість надання адміністративних послуг в Україні, забезпечуючи ефективність, доступність тощо [68].

Варто зазначити, що в сучасних соціально-економічних умовах України постає нагальна потреба впровадження системних заходів, спрямованих на підвищення якості надання адміністративних послуг, а саме:

– необхідно розробити та впровадити єдині стандарти обслуговування, що забезпечують однаковий рівень обслуговування в усіх регіонах країни;

– необхідно автоматизувати та спростити адміністративні процеси – забезпечити відкритість та прозорість діяльності державних установ, публічну звітність та доступ до інформації про якість послуг, а також стимулювати впровадження систем стимулювання надання якісних послуг – різних видів послуг, які дозволяють громадянам отримувати консультації щодо адміністративних послуг через Інтернет [45].

В Україні поняття електронних послуг визначено в Законодавстві як будь-які послуги, що надаються інформаційно-телекомунікаційними системами. Тобто поняття електронних послуг включає не лише адміністративні послуги, що надаються в електронній формі, а й інші послуги неадміністративного характеру. Зокрема, такими іншими е-сервісами можуть бути онлайн дитсадки в електронній черзі чи запис в чергу на вакцину від Covid-19 тощо.

Тому електронні послуги можуть бути:

– повністю автоматичними, всі процеси здійснюються в електронному вигляді, участь людини повністю відсутня або обмежена. До цієї групи послуг відносяться автоматизовані послуги, які не мають відношення до контакту зі службовцем;

– частково автоматичними, де частина процесу виконується в електронному вигляді, а частково – в «ручному режимі».

Відмінності між адміністративними послугами традиційними, та отриманими через онлайн-сервіси представлено на рис. 2.2.

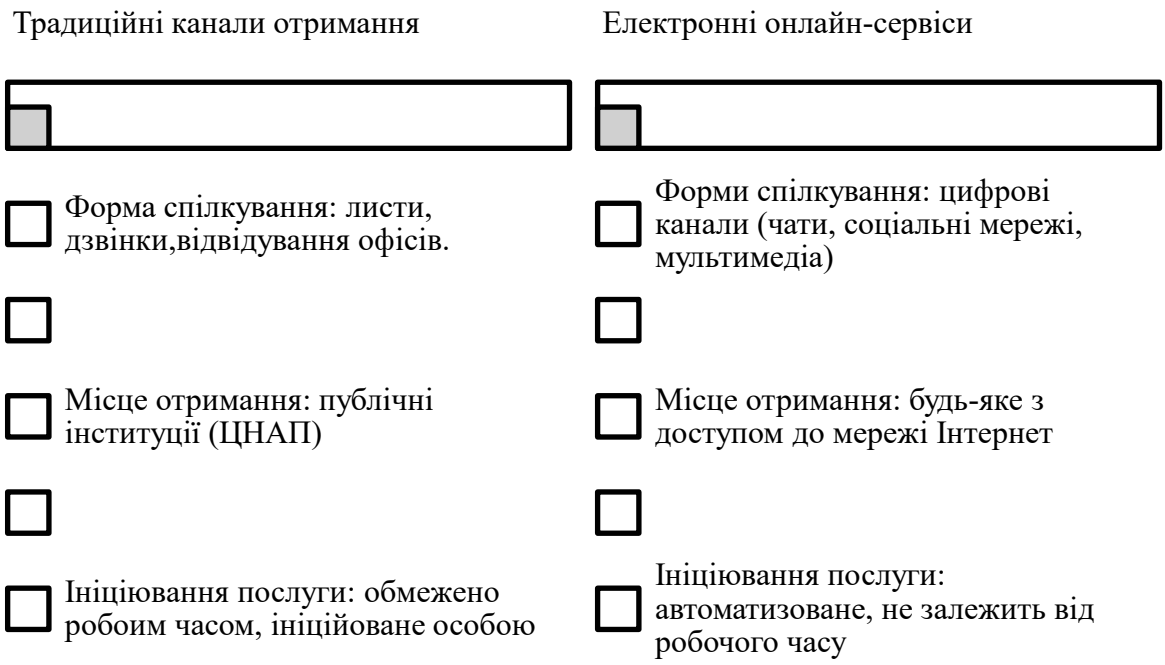


Рис. 2.2. Відмінності між адміністративними послугами традиційними, та отриманими через онлайн-сервіси [52]

Розглядаючи концепцію електронних адміністративних послуг, важливо розуміти, що вони мають ті ж характеристики, що й «фізичні» адміністративні послуги. Разом з тим, електронна форма надання адміністративних послуг також має деякі особливості, пов’язані з віртуальним форматом їх надання. А саме: перевагами автоматизованих електронних адміністративних послуг є доступ 24/7, у будь-який час доби, у будь-який день тижня. Для інших електронних адміністративних послуг характерною особливістю є можливість подання документів або отримання результатів надання послуг в одному режимі.

Ефективні електронні адміністративні послуги мають повністю автоматизовані форми заявок, у порівнянні з фізичним застосуванням цих послуг, від заявника можна вимагати менше інформації (хоча цю ситуацію слід покращити в майбутньому).

3. Ідентифікація користувача: цифрова послуга вимагає автентифікації та

ідентифікації користувача, зазвичай за допомогою цифрового підпису, банківської ідентифікації (BankID) або інших безпечних методів.

Ідентифікація – якщо говорити про галузі інформаційних технологій, то під цим терміном зазвичай розуміють встановлення особи користувача. Цей процес дозволяє авторизувати людину для роботи на комп'ютері, доступу до закритої інформації тощо. Тому ідентифікація є одним із основних понять в інформаційній безпеці. Сьогодні існує багато способів ідентифікації користувачів. Кожна з них має свої переваги і недоліки, внаслідок чого одні технології придатні для використання в одних системах, інші – в інших.

Однак у багатьох випадках чіткого рішення немає. А тому і розробники ПЗ, і користувачі повинні самостійно вирішувати, який метод ідентифікації впроваджувати в продукти.

Існує три найпоширеніші типи ідентифікації:

1. За допомогою пароля. Не так давно ідентифікація за паролем була чи не єдиним способом визначення особи користувача. Правда полягає в тому, що ідентифікатор пароля є найпростішим для реалізації та використання.

Кожен зареєстрований користувач системи отримує набір персональних даних (зазвичай використовується пара: логін-пароль). Крім того, при кожній спробі входу особа повинна вводити інформацію. Оскільки для кожного користувача вона різна, система залежить від вподобань людини. Недоліком ідентифікації паролів є значна залежність надійності ідентифікації від користувачів, точніше від обраних ними паролів. Але правда в тому, що багато людей використовують ключові слова, які не є надійними. Експерти в області інформаційної безпеки рекомендують використовувати довгі паролі, які містять випадкові літери, цифри і різні символи.

2. Ідентифікація апаратного забезпечення. Цей принцип ідентифікації базується на визначенні особи користувача через конкретний елемент, що базується на його конкретному використанні. Мова йде про спеціальні електронні ключі. В даний час великою популярністю користуються два види пристроїв. Першими є всі типи карток. Їх дуже мало, і працюють вони за різними

принципами. Так, наприклад, безконтактні картки (їх також називають проксі-ІТ-картками) дуже зручні у використанні, дозволяючи користувачам обійти ідентифікацію в комп'ютерних системах. Найнадійнішими вважаються смарт-картки – аналоги знайомих багатьом банківських карток. Крім того, є більш дешеві, але менш стійкі до злому карти: магнітні, зі штрих-кодом і т. д. Інший вид – токени – ключі, які можна використовувати для апаратної ідентифікації. Ці пристрої мають власну захищену пам'ять і підключаються безпосередньо до одного з портів комп'ютера (USB, LPT). Головною перевагою використання апаратної ідентифікації є дуже висока надійність. Ключі можуть зберігатися в пам'яті маркерів, яку хакери не можуть підібрати. Крім того, вони впровадили багато різних методів профілактики. А вбудований мікропроцесор дозволяє електронному ключу не тільки брати участь в процесі ідентифікації користувача, але і виконувати деякі інші важливі функції. Недоліком апаратної ідентифікації є висока вартість. Загалом останнім часом ціна як на електронні ключі, так і на програмне забезпечення, що з ними працює, значно знизилася.

3. Біометрична ідентифікація. Біометрія – це ідентифікація людини за її унікальними біологічними характеристиками. Сьогодні використовується більше десятка різних біометричних ознак. Крім того, існує багато сканерів з різними принципами роботи для найпоширеніших (відбитків пальців і райдужної оболонки ока).

Головною перевагою біометричних технологій є висока надійність. І, звичайно, всі знають, що людей з однаковими відбитками пальців в природі не існує. Однак сьогодні є багато способів обдурити сканери відбитків пальців. Наприклад, потрібні відбитки пальців можна перенести на плівку або прикріпити до пристрою велику фотографію пальця зареєстрованого користувача [17].

4. Безпека та захист даних: важливим аспектом є забезпечення конфіденційності, збереження та захисту персональних даних користувачів, які взаємодіють з послугою.

Концепція системності – це не тільки створення відповідних методів запобігання, але й регулярний процес, який відбувається на всіх етапах

життєвого циклу публічних послуг. При цьому всі способи та заходи, що застосовуються для захисту інформації, об’єднані в один спосіб – систему захисту [20].

У житті сучасного суспільства для вирішення проблеми інформаційної безпеки необхідно широке впровадження інформаційних технологій. Інформаційна безпека – це цілеспрямована діяльність органів влади за допомогою уповноважених сил і методів щодо досягнення стану безпеки інформаційного середовища, що забезпечує його нормальне функціонування та динамічний розвиток публічних послуг. Коли ми говоримо про інформаційну безпеку, ми зазвичай маємо на увазі інформаційну безпеку в загальному сенсі, яка являє собою набір заходів, призначених для мінімізації кількості потенційно шкідливих ситуацій або розміру шкоди, яку може зазнати організація в разі розкриття конфіденційної інформації. З цієї точки зору інформаційна безпека є економічним заходом, який необхідно враховувати в роботі організації, а інформацію (або відомості) можна розглядати як об’єкт або цінність.

Надійний захист можливий лише за умови здійснення комплексу додаткових заходів, серед яких можна виділити три основні частини:

– нормативно-правові засоби;

– адміністративні заходи;

– спеціальне обладнання та програмне забезпечення [8].

5. Прозорість та відстежуваність: процеси цифрової послуги дозволяють користувачам відстежувати статус їх запиту в режимі реального часу, що підвищує рівень довіри до державних послуг.

Окремо варто відмітити доступність 24/7: оскільки послуга надається онлайн, вона доступна користувачам у будь-який час і з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету та зручність і простоту використання – цифрові публічні послуги проектуються так, щоб бути зрозумілими та доступними для різних груп населення, включно з тими, хто не має високих технічних навичок.

Дані характеристики забезпечують ефективну, прозору та зручну взаємодію громадян з державними органами через цифрові засоби.

Отже, основні характеристики механізму надання цифрової публічної послуги представляють собою те, що даний механізм: надається в електронному форматі(надання послуги повністю або частково здійснюється через цифрові технології та онлайн-сервіси (веб-платформа, мобільний додаток або інші електронні канали), є автоматизованим (процеси надання послуги автоматизовані, що знижує потребу у фізичній взаємодії між громадянами та державними органами), вимагає автентифікації та ідентифікації користувача, зазвичай за допомогою цифрового підпису, банківської ідентифікації (BankID) або інших безпечних методів, включає безпеку та захист даних (включає забезпечення конфіденційності, збереження та захисту персональних даних користувачів, які взаємодіють з послугою) та має бути прозорим і відстежуваним (що підвищує рівень довіри до державних послуг).

Оскільки послуга надається онлайн, вона доступна користувачам у будь-який час і з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету та зручність і простоту використання – цифрові публічні послуги проектуються так, щоб бути зрозумілими та доступними для різних груп населення, включно з тими, хто не має високих технічних навичок.

Підсумовуючи, можна сказати, що механізм надання цифрових публічних послуг є багатоаспектним і включає в себе численні ключові компоненти, що взаємодіють для забезпечення ефективної, безпечної та зручної взаємодії між громадянами та органами влади. Цей механізм активно впроваджується і вдосконалюється в рамках цифрової трансформації держави. Подальша автоматизація процесів, підвищення рівня кібербезпеки та покращення користувацького досвіду є важливими напрямками розвитку цих послуг у майбутньому.

Досягнення у сфері цифровізації державних послуг дозволяє зменшити адміністративне навантаження, підвищити ефективність надання послуг та забезпечити більш відкриту та прозору роботу органів влади. Однак важливо продовжувати роботу з інтеграції різних цифрових сервісів, вдосконалення механізмів захисту даних та навчання громадян для використання нових

технологій, щоб реалізувати потенціал електронного урядування в повному обсязі.

2.2 Нормативно-правове забезпечення надання цифрових публічних послуг

Нормативно-правове забезпечення надання цифрових публічних послуг є основою для їх ефективного функціонування. Воно охоплює сукупність законодавчих актів, підзаконних нормативних документів та міжнародних стандартів, що регулюють порядок надання, доступ, захист персональних даних, а також взаємодію громадян і держави через цифрові платформи.

В багатьох країнах існують спеціальні закони, які регулюють діяльність електронного уряду – це законодавство визначає порядок організації цифрових взаємодій між державою та громадянами, процедуру подання запитів і отримання публічних послуг через інтернет.

Важливим аспектом є впровадження електронного документообігу, що дозволяє громадянам отримувати документи та сервіси без необхідності фізичної присутності.

Цифровий підпис є ключовим інструментом для засвідчення документів у цифровому середовищі. Законодавство має визначати правову силу електронного підпису, його безпечність та використання у державних системах.

Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» є ключовим нормативним актом, який регулює використання електронних довірчих послуг для забезпечення безпечного та правомірного надання цифрових публічних послуг. Закон визначає правові основи надання електронних довірчих послуг, включаючи електронні підписи, печатки, часові позначки, а також електронну ідентифікацію [39].

Закону визначає предмет регулювання, який охоплює правові засади надання електронних довірчих послуг, порядок використання електронного підпису та печатки, електронної ідентифікації, а також функції органів, що

здійснюють нагляд у цій сфері. Закон спрямований на сприяння використанню електронних довірчих послуг у різних сферах, зокрема в державному управлінні.

Основні поняття Закону:

1. Електронні довірчі послуги – послуги, що надаються для підтвердження електронного підпису або електронної печатки.

2. Електронний підпис – дані в електронній формі, що додаються до іншої електронної інформації для підтвердження її достовірності.

3. Електронна ідентифікація – процес використання ідентифікаторів для підтвердження особи в цифровому середовищі.

Закон визначає, що кваліфікований електронний підпис має юридичну силу, еквівалентну власноручному підпису. Це означає, що при наданні цифрових публічних послуг підписаний електронний документ має таку ж правову вагу, як і паперовий. Електронні печатки можуть використовуватися юридичними особами для підтвердження автентичності документів.

Закон також визначає, що державні органи зобов’язані приймати документи, підписані кваліфікованими електронними підписами, для надання публічних послуг.

Закон передбачає, що Україна визнає електронні підписи та печатки, створені на основі довірчих послуг інших країн, якщо між ними є відповідні міжнародні угоди. Закон наголошує на необхідності дотримання стандартів захисту персональних даних при наданні електронних довірчих послуг. Оператори електронних довірчих послуг зобов’язані забезпечувати безпеку особистих даних громадян, що використовуються для ідентифікації в цифрових платформах.

Закон визначає повноваження центрального органу виконавчої влади у сфері електронних довірчих послуг – формує функції та повноваження державного органу, відповідального за координацію і контроль за наданням електронних довірчих послуг.

Закон дозволяє громадянам ідентифікувати себе у державних електронних системах (наприклад, порталах «Дія») через використання кваліфікованого

електронного підпису або системи BankID.

Державні органи повинні приймати електронні документи, підписані за допомогою кваліфікованого електронного підпису, що значно прискорює процеси надання публічних послуг.

Закон дозволяє використовувати електронні довірчі послуги для взаємодії з міжнародними організаціями та партнерами. Наприклад, електронні підписи, видані в Європейському Союзі згідно з регламентом eIDAS, можуть бути визнані в Україні.

Закон України «Про електронні довірчі послуги» є основоположним нормативним актом, який сприяє впровадженню та розвитку цифрових публічних послуг в Україні. Його впровадження дозволяє прискорити процеси цифровізації державного управління, зробити їх прозорішими, зручнішими для громадян і безпечнішими завдяки використанню сучасних інструментів і технологій електронної ідентифікації та підпису [32].

Захист персональних даних є критично важливим у сфері надання цифрових публічних послуг, оскільки держава зобов’язана забезпечити конфіденційність інформації, яку громадяни передають через цифрові платформи.

Базовими прикладами є GDPR (Загальний регламент щодо захисту даних) у Європейському Союзі, який встановлює суворі правила для обробки персональних даних та зобов’язує державні та приватні організації забезпечувати високий рівень захисту даних.

У багатьох країнах розроблено локальні законодавчі акти, що регламентують права громадян на захист їхньої інформації, включаючи можливість видалення або редагування особистих даних.

Закон України «Про захист персональних даних» є одним із ключових нормативних актів, що регулюють обробку персональних даних у державному та приватному секторах. У контексті надання цифрових публічних послуг цей закон забезпечує правові основи для збору, зберігання та обробки персональних даних громадян під час використання державних електронних систем. Його мета –

захистити права громадян на конфіденційність їхньої особистої інформації та забезпечити прозорість процесів у цифрових сервісах.

Сфера дії Закону охоплює всі процеси збору, зберігання, використання та поширення персональних даних, зокрема в державних інформаційних системах – це стосується цифрових публічних послуг, де персональні дані громадян є основним ресурсом для надання таких послуг (реєстрація, подання заяв, отримання довідок тощо).

Основні терміни, які використовуються в Законі:

1. Персональні дані – це інформація про фізичну особу, що дозволяє її ідентифікувати;

2. Обробка персональних даних – це будь-яка дія або сукупність дій, здійснюваних із персональними даними, включаючи збір, зберігання, поширення, знищення тощо;

3. Адміністратор бази персональних даних – орган, що забезпечує обробку даних, включаючи державні органи, які надають публічні послуги через цифрові системи.

Закон встановлює основні принципи обробки персональних даних:

1. Законність та добросовісність – обробка даних повинна здійснюватися лише на підставі законодавства і не повинна порушувати права громадян.

2. Конкретність мети – персональні дані можуть оброблятися лише для конкретної мети, зазначеної під час збору даних. У випадку цифрових публічних послуг це може бути, наприклад, надання адміністративних послуг, реєстрація в системі електронного документообігу тощо.

3. Пропорційність – обсяг персональних даних, що збирається, повинен відповідати меті їхньої обробки.

Згідно Закону, громадяни, чиї персональні дані обробляються, мають певні права, зокрема:

1. Громадяни мають право знати, які саме дані про них зберігаються в базах даних, і вимагати доступу до цієї інформації.

2. Якщо дані є неточними або застарілими, громадяни можуть вимагати їх

виправлення.

3. Громадяни мають право вимагати видалення своїх персональних даних, якщо вони більше не потрібні для цілей, для яких були зібрані.

Обробка даних у рамках надання цифрових публічних послуг може здійснюватися за таких підстав:

1. Обробка персональних даних може здійснюватися лише за умови отримання згоди від громадянина, за винятком випадків, передбачених законодавством.

2. Державні органи можуть обробляти персональні дані для виконання своїх адміністративних функцій, наприклад, надання публічних послуг через цифрові платформи.

Закон встановлює чіткі обмеження на поширення персональних даних без згоди громадян. Державні органи, що надають цифрові публічні послуги, повинні гарантувати, що особисті дані громадян не будуть передані третім особам без законних підстав.

Державні органи, які здійснюють обробку персональних даних, несуть відповідальність за порушення законодавства про захист персональних даних.

Застосування Закону в контексті надання цифрових публічних послуг:

1. Під час надання цифрових публічних послуг, таких як реєстрація, отримання адміністративних послуг або запити до державних органів через електронні портали (наприклад, «Дія»), персональні дані громадян обробляються у відповідності до вимог Закону. Органи, що надають послуги, зобов’язані збирати лише необхідні дані і використовувати їх виключно для визначених цілей.

2. Закон зобов’язує державні органи впроваджувати технічні та організаційні заходи для захисту персональних даних громадян, що є критично важливим у випадку обробки великих обсягів даних через цифрові платформи.

3. Державні органи зобов’язані інформувати громадян про мету та умови обробки їхніх персональних даних, а також надавати можливість доступу до своїх даних, їх виправлення або видалення за необхідності.

Закон також створює правові умови для взаємодії України з міжнародними організаціями та країнами в контексті транскордонного обміну персональними даними, що є важливим для інтеграції України у світовий цифровий простір.

Закон України «Про захист персональних даних» відіграє ключову роль у забезпеченні безпеки та законності обробки персональних даних під час надання цифрових публічних послуг. Його дотримання є гарантією захисту прав громадян на конфіденційність і прозорість під час взаємодії з державними органами через цифрові платформи [40].

Законодавство про доступ до публічної інформації регламентує права громадян на доступ до публічної інформації через цифрові канали. Закони визначають, які категорії інформації підлягають обов'язковому розкриттю, а також порядок подання запитів на доступ до цієї інформації [38].

У багатьох країнах закони про доступ до інформації впроваджуються в рамках розширення відкритих даних (Open Data), що дозволяє громадянам та бізнесу отримувати доступ до урядових даних і використовувати їх для власних потреб.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» є важливим інструментом для забезпечення прозорості та підзвітності державних органів у наданні публічних послуг. Він регулює доступ громадян до інформації, що перебуває у володінні державних органів, а також визначає порядок надання цієї інформації в рамках цифрових платформ. Закон підтримує відкритість державних процесів та сприяє демократичному управлінню, надаючи громадянам можливість отримувати публічні дані в електронному форматі.

Мета Закону – забезпечення прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень та надання громадянам права на доступ до інформації, що перебуває у їхньому розпорядженні. В контексті цифрових публічних послуг це означає, що державні органи повинні надавати можливість доступу до інформації через електронні засоби, такі як офіційні веб-сайти або цифрові платформи (наприклад, портал «Дія»).

Закон встановлює, що інформація є відкритою, крім випадків, коли вона

обмежується законом. Це означає, що всі державні органи, включаючи органи, які надають цифрові публічні послуги, зобов'язані забезпечити доступ громадян до публічної інформації в електронному форматі.

Органи влади повинні публікувати інформацію на своїх веб-сайтах або на державних електронних платформах і робити її доступною для пошуку та використання.

Закон дозволяє обмежувати доступ до інформації лише в певних випадках, таких як захист національної безпеки, конфіденційність особистих даних або запобігання злочинам.

Обов'язок оприлюднювати інформацію – визначає обов'язок органів влади публікувати публічну інформацію на офіційних веб-сайтах або інших платформах, доступних громадянам.

Закон передбачає, що інформація може надаватися в різних формах, включаючи електронну. Це означає, що громадяни можуть отримати доступ до інформації або запитати її у форматі, який відповідає цифровим стандартам (наприклад, через електронну пошту або онлайн-платформи). У контексті надання цифрових публічних послуг, доступ до інформації також має бути забезпечений через електронні ресурси.

Закон регулює порядок подання запитів на отримання інформації. Громадяни можуть подати запит як у письмовій, так і в електронній формі. Органи влади зобов'язані реагувати на такі запити у встановлені строки (не пізніше 5 робочих днів з моменту отримання запиту).

У контексті цифрових публічних послуг це дозволяє громадянам запитувати необхідну інформацію через електронні портали або системи електронного документообігу.

Органи влади зобов'язані публікувати інформацію про свою діяльність у вільному доступі. Це включає інформацію про державні закупівлі, бюджетні витрати, програми та інші важливі аспекти роботи. В умовах цифрових публічних послуг такі дані повинні бути доступними через онлайн-платформи.

Закон передбачає, що інформація має бути надана протягом п'яти робочих

днів з моменту отримання запиту. Якщо запит стосується великого обсягу даних, строк може бути продовжений до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження.

Громадяни мають право оскаржити рішення або відмову в наданні публічної інформації. Це можна зробити через звернення до вищих органів або суду. Оскарження також стосується цифрових публічних послуг, якщо громадяни не змогли отримати інформацію через електронні засоби.

Застосування Закону в контексті надання цифрових публічних послуг:

1. Закон забезпечує прозорість діяльності державних органів, що особливо важливо в рамках надання цифрових публічних послуг. Громадяни можуть отримувати інформацію про діяльність державних органів у зручному електронному форматі через офіційні веб-сайти, електронні платформи або портали відкритих даних.

2. Можливість подавати запити на доступ до інформації в електронному вигляді спрощує процес взаємодії між громадянами та державою.

3. Державні органи зобов’язані публікувати інформацію про всі наявні публічні послуги, включаючи цифрові. Це дає громадянам можливість дізнатися про доступні сервіси та процедури, що знижує потребу у додаткових запитах.

4. Закон сприяє розвитку електронного урядування в Україні. Наприклад, завдяки йому публічна інформація у форматі відкритих даних стає доступною на спеціалізованих платформах, таких як data.gov.ua. Це дозволяє не тільки спрощувати надання публічних послуг, але й стимулювати розвиток інноваційних сервісів на основі відкритих даних.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» забезпечує правові рамки для відкритого доступу громадян до інформації, що перебуває у володінні державних органів. У контексті цифрових публічних послуг, цей закон підтримує прозорість та доступність державних сервісів, спрощуючи процедури подання запитів і оприлюднення даних через цифрові платформи [34].

Забезпечення безпеки цифрових платформ, на яких надаються публічні послуги, є важливим напрямом законодавчого регулювання. Закони про

кібербезпеку встановлюють вимоги до захисту державних інформаційних систем, захисту даних від кіберзагроз, а також визначають відповідальність за кіберзлочини.

Нормативно-правові акти в цій сфері можуть регламентувати також обов'язки державних органів у випадку кіберінцидентів та стандарти безпеки для роботи з критично важливою інфраструктурою.

Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» є основним нормативно-правовим актом, що регулює питання кібербезпеки в країні. У контексті надання цифрових публічних послуг цей закон визначає правові, організаційні та технічні засади захисту державних інформаційних систем від кіберзагроз. Закон забезпечує безпечне функціонування державних електронних платформ і цифрових сервісів, захищаючи особисті дані громадян та критично важливу інфраструктуру [41].

Предмет Закону – встановлення правових і організаційних засад для забезпечення кібербезпеки, захисту національних інтересів України в кіберпросторі, а також забезпечення безпеки державних інформаційних ресурсів та критичної інфраструктури. Закон регулює всі процеси, пов'язані із захистом інформаційних систем, через які надаються цифрові публічні послуги.

Сфера дії Закону охоплює захист кіберпростору України, включаючи державні інформаційні системи, критичну інфраструктуру, фінансові системи, а також системи, що забезпечують надання цифрових публічних послуг громадянам.

Закон визначає основні принципи кібербезпеки:

1. захист національних інтересів в кіберпросторі.

2. співпраця між державними органами та приватним сектором для забезпечення захисту інформаційних систем.

3. гармонізація національного законодавства з міжнародними стандартами кібербезпеки.

Важливий акцент робиться на захисті інформаційних систем, через які надаються публічні послуги, та інтеграції із системами міжнародної

кібербезпеки.

До основних суб’єктів, відповідальних за забезпечення кібербезпеки, належать:

1. Державні органи (Державна служба спеціального зв’язку та захисту інформації, СБУ, Національний банк України тощо).

2. Оператори об’єктів критичної інфраструктури, включаючи органи, що надають цифрові публічні послуги. Ці органи зобов’язані забезпечувати безпеку та функціонування інформаційних систем, що використовуються для надання публічних послуг, таких як електронне урядування, цифрова ідентифікація та інші сервіси.

Закон визначає створення національної системи кібербезпеки, яка об’єднує всі державні та приватні суб’єкти для координації заходів із захисту кіберпростору. Ця система забезпечує швидке реагування на кіберінциденти, моніторинг стану безпеки державних інформаційних ресурсів і попередження загроз для цифрових публічних послуг.

Органи, що відповідають за надання цифрових публічних послуг, повинні здійснювати постійний моніторинг і управління ризиками в кіберпросторі. Це включає:

1. оцінку загроз та ризиків для інформаційних систем.

2. впровадження заходів для зменшення впливу кібератак на надання публічних послуг.

3. підтримку безперервної роботи державних електронних платформ.

Закон встановлює обов’язок державних органів реагувати на кіберінциденти, що можуть вплинути на безпеку надання публічних послуг. Для цього створюються спеціальні підрозділи для кіберзахисту, які оперативно реагують на загрози, відновлюють роботу цифрових платформ та забезпечують їхню подальшу безперебійну роботу.

Органи державної влади повинні обмінюватися інформацією щодо кіберзагроз і інцидентів для покращення захисту своїх інформаційних систем. Такий обмін даними допомагає виявляти нові загрози та запобігати їхньому

впливу на надання публічних послуг.

Закон наголошує на важливості міжнародного співробітництва в галузі кібербезпеки. Це особливо важливо для забезпечення безпеки транскордонних цифрових публічних послуг і захисту від глобальних кіберзагроз. Україна співпрацює з міжнародними організаціями, такими як NATO, ENISA, для покращення стандартів кібербезпеки.

Закон забезпечує захист інформаційних систем, через які надаються публічні послуги, такі як портал «Дія» або системи електронного урядування. Це включає моніторинг кіберзагроз, захист від атак і забезпечення безперервної роботи цих платформ.

Кібербезпека є ключовим елементом для захисту персональних даних, які обробляються під час надання цифрових публічних послуг. Закон гарантує, що дані громадян залишаються захищеними під час їхньої передачі та зберігання в державних системах.

Якщо виникають кіберінциденти, закон зобов’язує державні органи швидко реагувати для забезпечення відновлення послуг.

Закон спрямований на захист критичних інформаційних систем, що забезпечують функціонування державних реєстрів, систем електронного документообігу та інших важливих сервісів, які безпосередньо впливають на надання цифрових публічних послуг.

Завдяки міжнародному співробітництву Україна інтегрує світові стандарти кібербезпеки, що дозволяє захищати цифрові публічні послуги навіть у глобальному контексті, запобігаючи транскордонним кіберзагрозам.

Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» є важливим інструментом для захисту державних інформаційних систем, через які надаються цифрові публічні послуги. Він забезпечує комплексний підхід до кібербезпеки, захищаючи критичну інфраструктуру, персональні дані громадян і державні цифрові платформи від кіберзагроз [41].

Отже, нормативно-правове забезпечення цифрових публічних послуг є багатовимірним процесом, що охоплює регулювання різних аспектів: від захисту

даних до кібербезпеки та електронної ідентифікації. Чітко визначена правова база сприяє надійності, прозорості та зручності надання таких послуг для громадян.

Нормативно-правове забезпечення надання цифрових публічних послуг в Україні здійснюється на основі: Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», який є ключовим нормативним актом, який регулює використання електронних довірчих послуг для забезпечення безпечного та правомірного надання цифрових публічних послуг; Закону України «Про електронні довірчі послуги», що є основоположним нормативним актом, який сприяє впровадженню та розвитку цифрових публічних послуг в Україні; Закону України «Про захист персональних даних», який є одним із ключових нормативних актів, що регулюють обробку персональних даних у державному та приватному секторах; Закону України «Про доступ до публічної інформації», що є важливим інструментом для забезпечення прозорості та підзвітності державних органів у наданні публічних послуг та Закону України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», що регулює питання кібербезпеки в країні.

В Україні ключовими нормативно-правовими актами є закони про електронну ідентифікацію, електронні довірчі послуги та захист персональних даних. Вони встановлюють правові основи для використання електронних підписів, цифрових платформ та механізмів обробки персональних даних, що є необхідними для ефективного та безпечного надання цифрових публічних послуг.

Законодавство визначає правову силу електронного підпису, а також обов’язковість прийому електронних документів, підписаних кваліфікованим підписом, органами влади. Це сприяє спрощенню процесів подання запитів і отримання послуг через інтернет, що підвищує зручність і ефективність для громадян.

Законодавство зобов’язує державні органи забезпечувати конфіденційність та захист персональних даних при їх обробці в рамках надання

цифрових публічних послуг. Це включає захист особистої інформації на всіх етапах – від збору до зберігання та обробки. Законодавство щодо кібербезпеки забезпечує захист державних інформаційних систем, що використовуються для надання цифрових публічних послуг. Воно встановлює вимоги до безпеки електронних платформ та визначає відповідальність за порушення правил кібербезпеки.

Закони, що регулюють доступ до публічної інформації, сприяють відкритості та підзвітності державних органів. Вони передбачають надання інформації через цифрові платформи, що забезпечує швидкий доступ громадян до необхідних даних та спрощує процеси надання публічних послуг.

Впровадження міжнародних стандартів у сфері електронної ідентифікації, кібербезпеки та захисту персональних даних дозволяє інтегрувати Україну у світовий цифровий простір, зокрема у контексті взаємодії з міжнародними партнерами та організаціями.

Отже, ефективне функціонування цифрових публічних послуг потребує комплексного підходу до розробки та впровадження законодавства, яке охоплює всі аспекти – від безпеки даних до прозорості державних процесів. Це сприяє розвитку цифрового урядування, підвищенню доступності послуг для громадян і забезпеченню високих стандартів безпеки та ефективності.

2.3 Показники ефективності надання цифрових публічних послуг

Дослідження показників ефективності надання цифрових публічних послуг має ключове значення в контексті удосконалення механізмів їх надання. Оцінка цих показників дає змогу не лише виміряти успішність поточних рішень, але й виявити області для покращення.

Аналіз динаміки зміни показників (наприклад, збільшення кількості користувачів або скорочення часу обробки запитів) дозволяє прогнозувати подальший розвиток цифрових послуг і планувати довгострокові стратегіїдля їх розвитку.

Отже, дослідження показників ефективності дозволяє отримати об’єктивні дані про поточний стан цифрових публічних послуг, виявити проблеми і можливості для вдосконалення. Це критичний крок для підвищення якості, доступності та результативності послуг, а також для забезпечення їх відповідності сучасним потребам суспільства.

Показники ефективності надання цифрових публічних послуг дозволяють оцінити якість, зручність і результативність використання таких послуг.

Основні показники ефективності надання цифрових публічних послуг можна представити на рис. 2.3.



Рис. 2.3. Основні показники ефективності надання цифрових публічних послуг

Отже, до основних показників ефективності надання цифрових публічних послуг належать [45; 34; 32; 23]:

1. Кількість користувачів:

– абсолютна кількість користувачів: скільки громадян скористалися конкретною цифровою послугою.

– збільшення кількості користувачів: динаміка зростання кількості

користувачів послуги за певний період.

2. Рівень задоволеності користувачів:

– оцінка послуги користувачами за різними критеріями: зручність, швидкість, простота використання тощо. Даний показник можна вимірювати через опитування, оцінки або зворотний зв’язок.

3. Час обробки запиту:

– середній час, за який заявка користувача обробляється та надається послуга. Ефективні цифрові послуги зазвичай мають мінімізовані строки обробки.

4. Кількість помилок або відмов:

– кількість запитів, які були відхилені або оброблені з помилками. Низький рівень помилок свідчить про якісну роботу системи.

5. Рівень автоматизації:

– частка процесів, які повністю автоматизовані та не потребують втручання з боку оператора чи державного службовця. Вищий рівень автоматизації дозволяє покращити ефективність.

6. Прозорість та відстежуваність процесів:

– можливість громадян відстежувати етапи виконання їх запитів у режимі реального часу. Чіткість і доступність інформації щодо статусу послуги підвищує довіру та ефективність.

7. Доступність послуги:

– охоплення різних категорій населення, включно з тими, хто має обмежений доступ до інтернету або певні особливі потреби. Це також може включати мультиплатформність (доступ до послуги з різних пристроїв).

8. Економічна ефективність:

– зниження витрат на обслуговування порівняно з традиційними офлайн-послугами (витрати на роботу персоналу, оренду приміщень тощо).

– співвідношення витрат на впровадження цифрової послуги та отриманих економічних вигод.

9. Кількість повторних запитів:

– відповідь на питання чи виникає у користувачів необхідність повторно звертатися за тією ж послугою через помилки чи недоліки у її наданні. Низька кількість повторних запитів свідчить про якісне виконання послуги з першого разу.

10. Рівень впровадження цифрових підписів та безпеки:

– оцінка, наскільки ефективно використовуються засоби електронної ідентифікації (наприклад, цифрові підписи) та безпекові механізми для захисту даних користувачів.

11. Соціальна ефективність:

– вплив на суспільство: зменшення корупції, підвищення довіри громадян до органів державної влади, покращення доступу до публічних послуг.

Варто зазначити, що найбільш важливим показником, який відображає ефективність ЦНАПів та електронних сервісів, є задоволеність громадян якістю надання адміністративних послуг.

Задоволеність користувачів залежить від ряду факторів:

– зручність та простота використання – чим простіші та доступніші інтерфейси для користувачів, тим вищий рівень задоволеності;

– швидкість обробки запитів – чим швидше надаються послуги, тим більша ймовірність позитивного враження у користувачів;

– якість сервісу – наявність помилок, чіткість інформації, а також ефективність рішення проблем можуть суттєво впливати на загальне враження від послуги;

– доступність послуг для різних категорій громадян – забезпечення рівного доступу для всіх, включаючи людей з обмеженими можливостями або тих, хто мешкає в віддалених районах, підвищує рівень задоволеності.

Даний показник є критичним для постійного вдосконалення надання публічних послуг і дозволяє ефективно реагувати на проблеми, з якими стикаються громадяни. Регулярні опитування та аналіз зворотного зв'язку з користувачами є важливими інструментами для досягнення високого рівня задоволеності та вдосконалення сервісів.

Проблеми в наданні публічних послуг можна представити на рис. 2.4.

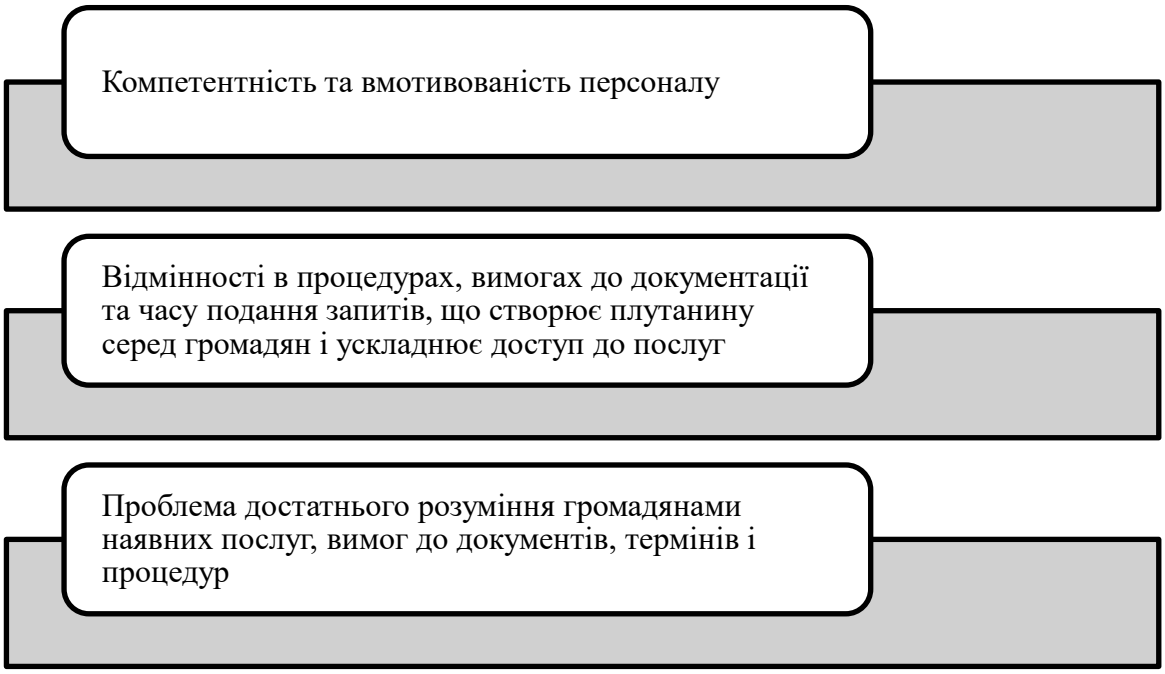


Рис. 2.4. Проблеми в наданні публічних послуг

Компетентність та вмотивованість персоналу ЦНАПів та інших державних установ є ключовим фактором, що впливає на якість надання адміністративних послуг. Погана підготовка персоналу часто призводить до помилок в оформленні документів, неправильних консультацій громадянам та затягування адміністративних процедур.

У різних юрисдикціях і установах часто існують значні відмінності в процедурах, вимогах до документації та часу подання запитів, що створює плутанину серед громадян і ускладнює доступ до послуг.

Інформаційна підтримка є важливою складовою ефективного надання публічних послуг. Проте в Україні існує проблема достатнього розуміння громадянами наявних послуг, вимог до документів, термінів і процедур, які часто стикаються з проблемами при спробі отримати послуги через незнання необхідних заходів або їх відсутність. У деяких регіонах на якість надання адміністративних послуг суттєво впливає недостатня кількість ЦНАП, незручний графік роботи, необхідне обладнання чи погане технічне

забезпечення. У віддалених або малонаселених районах громадяни змушені витрачати більше часу та ресурсів на поїздки до найближчих закладів, що ускладнює доступ до основних публічних послуг [61].

Отже, до основних показників ефективності надання цифрових публічних послуг належать: кількість користувачів, рівень задоволеності користувачів, час обробки запиту (середній час, за який заявка користувача обробляється та надається послуга), кількість помилок або відмов (кількість запитів, які були відхилені або оброблені з помилками), рівень автоматизації, прозорість та відстежуваність процесів, доступність послуги, соціальна ефективність (вплив на суспільство: зменшення корупції, підвищення довіри громадян до органів державної влади, покращення доступу до публічних послуг) тощо.

Варто зазначити, що найбільш важливим показником, який відображає ефективність ЦНАПів та електронних сервісів, є задоволеність громадян якістю надання адміністративних послуг.

Основні показники ефективності, зокрема кількість користувачів, рівень задоволеності, час обробки запиту та рівень автоматизації, дають змогу чітко оцінити якість, зручність і результативність цифрових публічних послуг. Це дозволяє розробляти стратегії для поліпшення цих послуг, забезпечення доступності для всіх категорій населення, а також зниження витрат на їх обслуговування.

Особливу увагу необхідно приділити рівню задоволеності користувачів, оскільки цей показник безпосередньо відображає якість надання адміністративних послуг і є найважливішим критерієм ефективності електронних сервісів та ЦНАПів. Висока задоволеність свідчить про успішну інтеграцію цифрових технологій у систему надання публічних послуг.

Проблеми, пов’язані з недостатньою інформаційною підтримкою, неефективною організацією роботи державних установ та відсутністю достатньої кількості ЦНАПів, підкреслюють необхідність системного підходу до модернізації та розвитку електронних послуг. Крім того, важливою залишається проблема доступності для населення в віддалених чи малонаселених районах.

Отже, на основі аналізу показників ефективності можна не лише оцінити поточний стан цифрових публічних послуг, а й визначити конкретні напрямки для їх подальшого розвитку, забезпечення прозорості, зручності та доступності для громадян.

РОЗДІЛ 3
ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЦИФРОВИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ УПРАВЛІННЯ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ГУЛЯЙПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

3.1 Оцінка механізму надання цифрових публічних послуг

Оцінка механізму надання цифрових публічних послуг є важливим процесом для розуміння ефективності, доступності та зручності, з якою громадяни можуть користуватися державними послугами через цифрові канали. Така оцінка допомагає визначити сильні та слабкі сторони електронних сервісів, підвищити їх якість та доступність для широких верств населення.

ЦНАП виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради знаходиться в м. Запоріжжі, вул. Перемоги, 117Б.

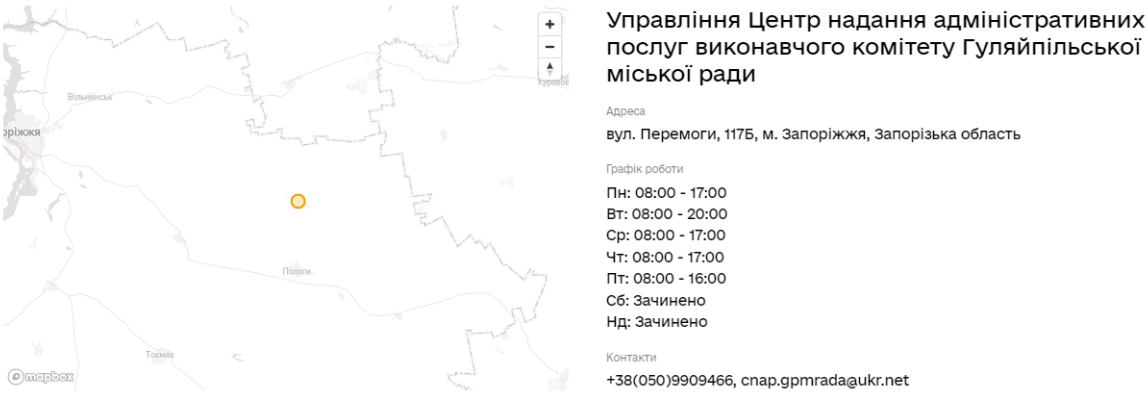


Рис. 3.1. ЦНАП виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради [54]

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради забезпечує обслуговування близько 20 тисяч жителів громади. Основний ЦНАП був відкритий у 2018 році.

Також діє мобільний ЦНАП, який обслуговує жителів віддалених сіл та селищ, надаючи основні послуги в місцевостях, де доступ до стаціонарного офісу

обмежений [50].

Розглянемо основні аспекти, які враховуються при оцінці надання цифрових публічних послуг:

1. Кількість користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради за 2020 – 2024 роки представлено на рис. 3.2.

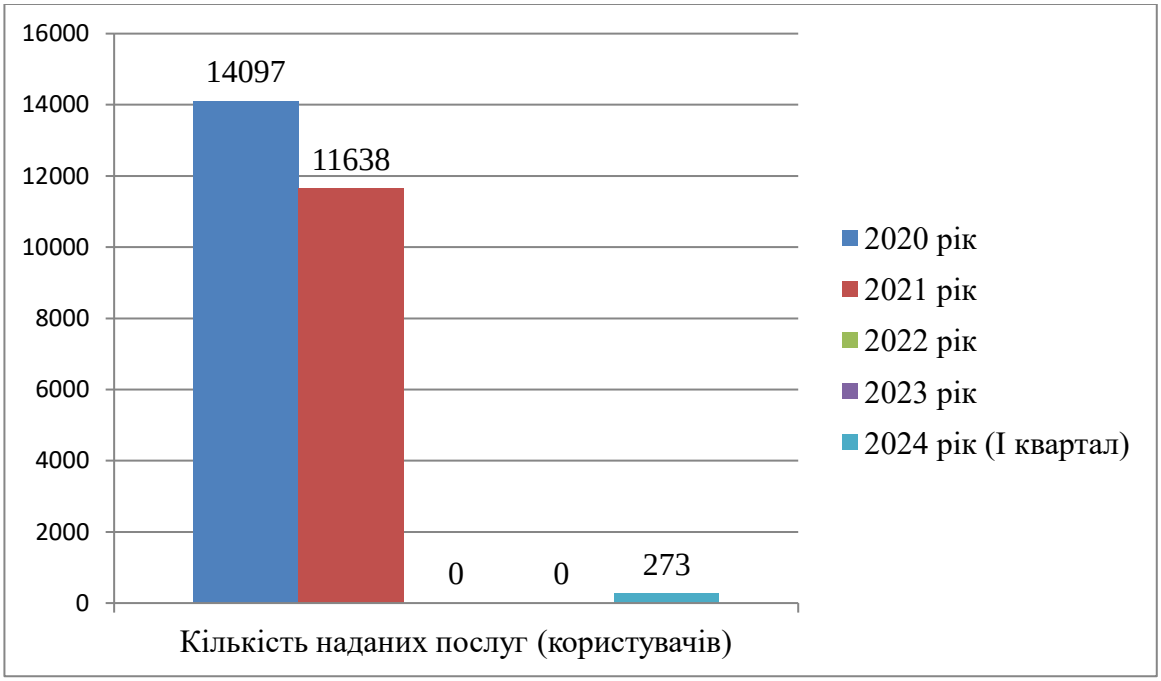


Рис. 3.2. Кількість користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради за 2020 – 2024 роки

Отримані дані свідчать про те, що діяльність Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради за 2020 – 2024 роки має нерівномірний характер, зокрема:

– найбільша кількість користувачів спостерігається в 2020-2021 році;

– у зв’язку з військовим станом, установа не працювала 2022-2023 року;

– за перший квартал 2024 року установа дещо відновила свою діяльність.

Отримані дані показують, що діяльність Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради за період 2020-2024 років мала змінний характер:

Найбільша кількість користувачів у 2020-2021 роках – це можна пов’язати з активним розвитком цифрових послуг та зростаючою потребою громадян у доступі до адміністративних послуг. В цей період ЦНАП надавав широкий спектр послуг, що збільшило кількість звернень.

Повномасштабне вторгнення росії в Україну спричинило значні труднощі в роботі установи, що призвело до повного або часткового припинення роботи ЦНАП, оскільки безпека працівників та громадян стала пріоритетом.

З початком 2024 року спостерігається часткове відновлення роботи установи. Хоча кількість користувачів ще не досягла рівня попередніх років, поступове відновлення стабільності в регіоні дозволило ЦНАП повернутися до обслуговування громадян, забезпечуючи доступ до базових послуг для місцевих жителів.

Це відновлення стабільності дозволило ЦНАП забезпечити доступ до основних публічних послуг для місцевих жителів. Важливо, що в умовах поступового повернення до нормального функціонування громадяни можуть отримати базові послуги, що сприяє підвищенню довіри до органів місцевого самоврядування і покращенню доступу до важливих адміністративних процедур. Водночас, для повного відновлення необхідно продовжувати удосконалення сервісів, покращувати інфраструктуру та враховувати потреби населення для забезпечення більшої ефективності.

Такий нерівномірний характер роботи установи відображає виклики, з якими вона зіткнулася внаслідок зовнішніх обставин, та зусилля, спрямовані на відновлення надання послуг у складних умовах.

2. Рівень задоволеності користувачів:

– оцінка послуги користувачами за різними критеріями: зручність, швидкість, простота використання тощо. Даний показник виміряно через опитування користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради протягом вересня 2024 року. В опитуванні прийняли участь 51 особа.

Опитуваним було запропоновано оцінити зручність, швидкість, простоту

процесу отримання послуг за десятибальною школою.

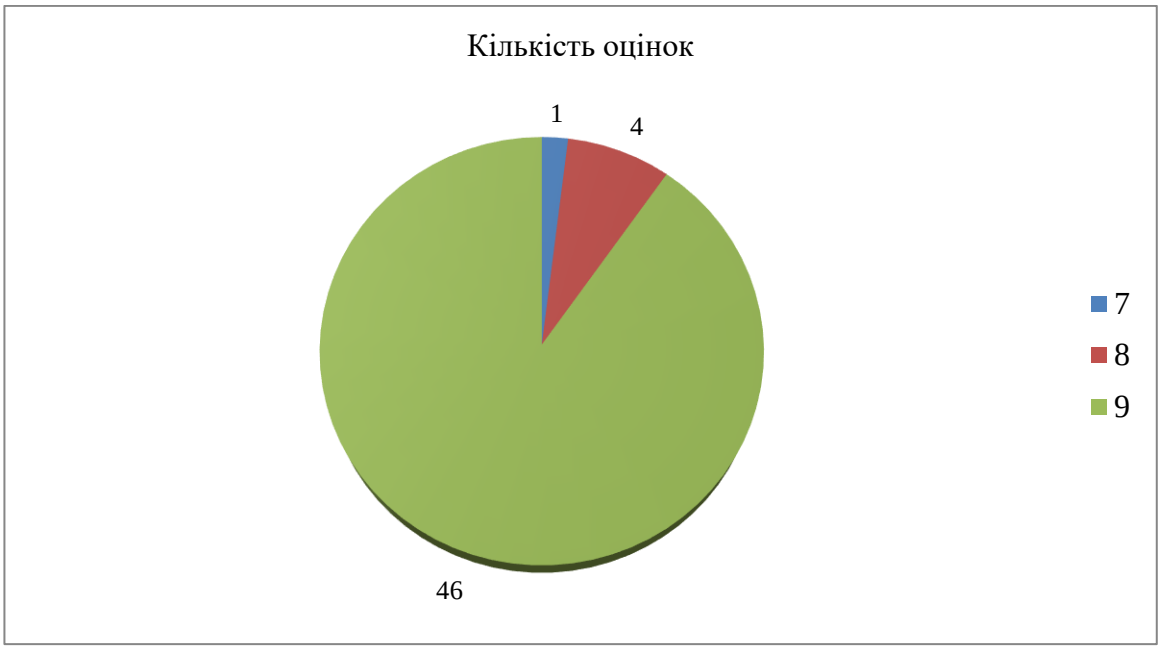


Рис. 3.3. Оцінка зручності цифрових послуг від користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради

Оцінка зручності цифрових послуг від користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради виглядає наступним чином:

– 1 особа оцінила на «7»;

– 4 особи дали оцінку «8»;

– 46 осіб вказали оцінку «9».

Згідно з оцінками користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради, загальний рівень задоволеності цифровими послугами, а саме їх зручністю виглядає досить позитивно:

1 особа оцінила зручність цифрових послуг на 7 балів з 10, що свідчить про певні незначні недоліки в користуванні.

4 особи поставили 8 балів, що вказує на задоволення від користування

послугами, але, можливо, з окремими зауваженнями щодо покращення.

46 осіб дали оцінку 9 балів з 10, що свідчить про високий рівень задоволення якістю та зручністю цифрових послуг.

Ці оцінки свідчать про загалом позитивне сприйняття цифрових послуг більшістю користувачів, при цьому невелика частина має побажання щодо покращення.

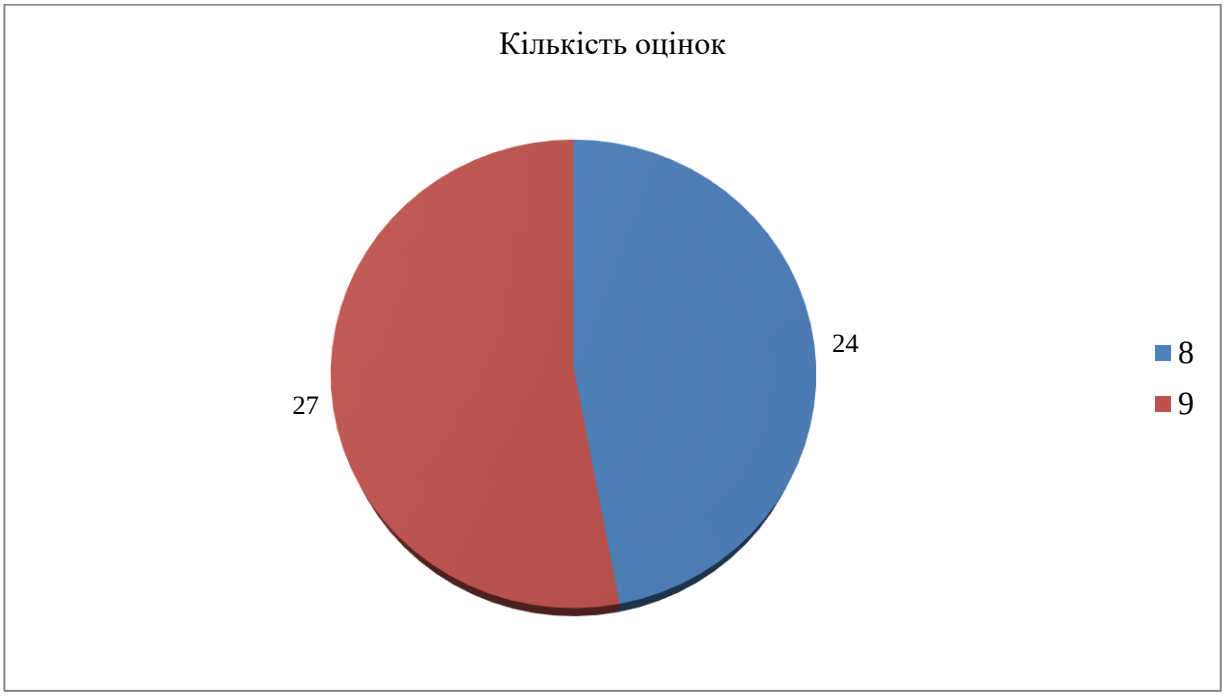


Рис. 3.4. Оцінка швидкості цифрових послуг від користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради

Оцінка швидкості цифрових послуг від користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради виглядає наступним чином:

– 24 особи дали оцінку «8»;

– 27 осіб вказали оцінку «9».

Оцінки швидкості надання цифрових послуг користувачами Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради свідчать про високий рівень задоволеності:

24 особи оцінили швидкість послуг на 8 балів з 10, що вказує на задовільну

швидкість обробки, хоча, можливо, існує певний простір для покращення.

27 осіб поставили оцінку 9 балів з 10, що свідчить про високу швидкість надання послуг та мінімальні затримки.

Ці оцінки демонструють, що більшість користувачів вважає швидкість надання послуг високою, що позитивно впливає на їх загальний досвід взаємодії з цифровими сервісами ЦНАПу.

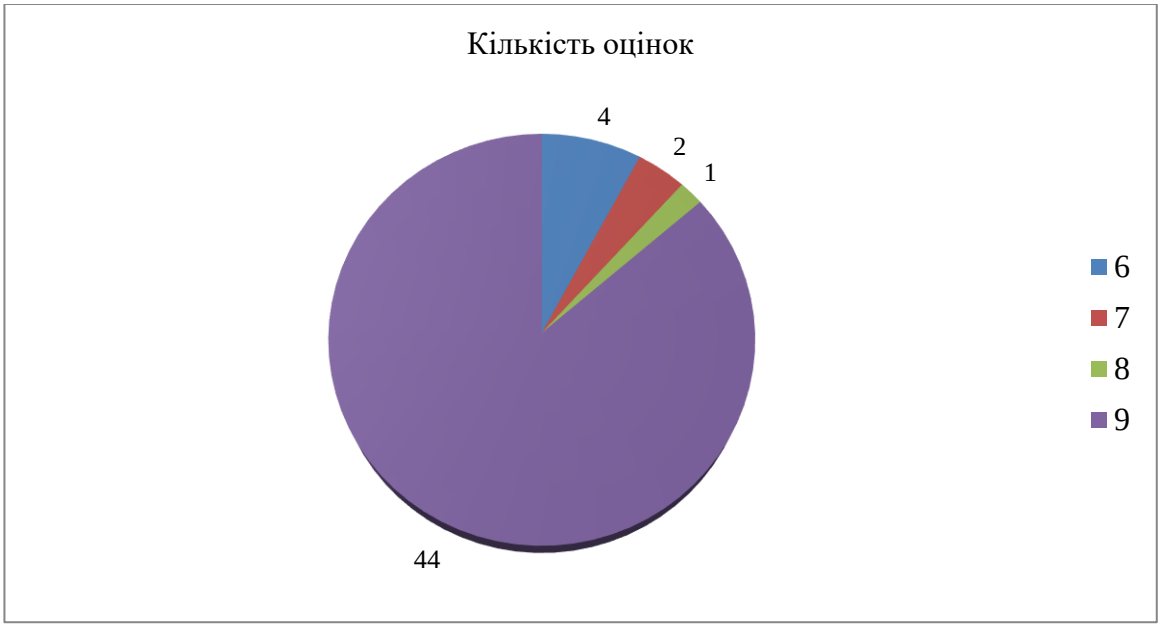


Рис. 3.5. Оцінка простоти отримання цифрових послуг від користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради

Оцінка простоти отримання цифрових послуг від користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради виглядає наступним чином:

– 4 особи дали оцінку «6»;

– 2 особи дали оцінку «7»;

– 1 особи дали оцінку «8»;

– 44 осіб вказали оцінку «9».

Оцінки простоти отримання цифрових послуг від користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської

ради показують різний рівень задоволеності:

4 особи оцінили простоту отримання послуг на 6 балів з 10, що може вказувати на певні труднощі або складнощі в процесі користування.

2 особи поставили оцінку 7 балів, що також свідчить про задовільний, але не оптимальний досвід користування.

1 особа надала оцінку 8 балів, що вказує на позитивний досвід з можливістю незначного покращення.

44 особи оцінили простоту отримання послуг на 9 балів, що свідчить про високу задоволеність більшості користувачів та легкість використання цифрових послуг.

Загалом, більшість користувачів позитивно оцінює зручність і простоту отримання цифрових послуг, хоча є невелика частка користувачів, яка вважає, що деякі аспекти можна було б покращити.

Загальний рівень задоволеності користувачів цифровими послугами Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради можна оцінити як високий, проте з деякими аспектами, що потребують покращення.

Більшість користувачів (46 осіб) оцінили зручність на рівні 9 з 10, що свідчить про високу задоволеність користувачів інтерфейсом та доступністю сервісів. Декілька користувачів оцінили зручність нижче, що вказує на можливі труднощі з використанням окремих функцій чи інтерфейсу.

Переважна частина користувачів також задоволена швидкістю надання послуг: 27 осіб оцінили її на 9 балів, а 24 особи на 8 балів. Це свідчить про те, що цифрові послуги працюють швидко і дозволяють користувачам отримувати потрібні результати в оптимальні терміни.

Оцінки простоти використання вказують на невеликі труднощі для деяких користувачів, оскільки 4 особи оцінили цей аспект на 6 балів, що може вказувати на певні бар’єри в користуванні. Проте більшість користувачів (44 особи) дали високу оцінку 9 з 10, що свідчить про те, що більшість користувачів не мають значних труднощів із доступом до цифрових послуг.

Загалом, користувачі оцінюють цифрові послуги ЦНАПу як зручні, швидкі та достатньо прості для використання, з високим рівнем задоволеності. Однак існує невелика частка користувачів, які вважають, що є можливості для покращення зручності та простоти взаємодії з послугами. Це може стати напрямком для подальшого вдосконалення роботи ЦНАПу, що сприятиме підвищенню задоволеності користувачів.

3. Повнота переліку надаваних послуг.

Тимчасовий перелік адміністративних послуг, які надаються через управління «Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради виглядає наступним чином:

1. Реєстрація місця проживання;
2. Реєстрація місця проживання дитини до 14 років;
3. Зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання;
4. Реєстрація місця перебування;
5. Видача витягу з реєстру територіальної громади;
6. Встановлення статусу учасника бойових дій, видача посвідчення;
7. Позбавлення статусу учасника бойових дій за заявою такої особи;
8. Призначення одноразової грошової допомоги у разі інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв’язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройного конфлікту;
9. Видача нового посвідчення учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, члена сім’ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім’ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, постраждалого учасника Революції Гідності замість

непридатного/втраченого та у разі зміни персональних даних;

10. Призначення одноразової грошової допомоги членам сім'ї, батькам та утриманцям волонтера, загиблого (померлого) внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройного конфлікту;

11. Призначення одноразової грошової допомоги в разі загибелі (смерті) або інвалідності деяких категорій осіб відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;

12. Встановлення факту одержання ушкоджень здоров'я від вибухових речовин, боєприпасів і військового озброєння на території проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях та заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України;

13. Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни.

Оцінка повноти послуг, що надаються Центром надання адміністративних послуг (ЦНАП) Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради, свідчить про досить широкий спектр можливостей для громадян. Враховуючи перелік із 13 послуг, можна виділити наступні аспекти:

1. Основні реєстраційні послуги:

Реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації, реєстрація місця проживання дитини та місця перебування є базовими послугами, що забезпечують юридичне оформлення статусу громадян в межах територіальної

громади. Наявність цих послуг дозволяє громадянам швидко вирішувати питання, пов’язані з реєстрацією та зміною місця проживання.

2. Послуги для учасників бойових дій та їхніх сімей:

Значна частина послуг спрямована на підтримку ветеранів та учасників бойових дій, зокрема: встановлення статусу учасника бойових дій, видача відповідних посвідчень, призначення грошових допомог, та встановлення факту одержання ушкоджень здоров’я. Це свідчить про орієнтацію на соціальний захист людей, які постраждали від війни, а також їхніх сімей.

3. Фінансова підтримка та соціальні виплати:

Призначення одноразової допомоги у разі інвалідності або загибелі є важливою складовою соціальної допомоги. Ці послуги спрямовані на підтримку волонтерів, учасників бойових дій та їхніх родин, що дозволяє компенсувати втрати, пов’язані з війною.

4. Інформаційні послуги:

Надання витягів з реєстру територіальної громади та доступ до відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни полегшує процес отримання офіційної інформації та документів, що є важливим для ведення різних соціальних та юридичних процедур.

ЦНАП Гуляйпільської міської ради забезпечує достатню кількість послуг, які охоплюють як базові потреби громадян щодо реєстрації та отримання документів, так і специфічні послуги, що спрямовані на підтримку учасників бойових дій, волонтерів та їхніх сімей.

Повнота наданих послуг відповідає потребам місцевих жителів, особливо з урахуванням військових дій в Україні. Однак, можливі вдосконалення, спрямовані на розширення доступу до послуг та підвищення якості їх надання.

4. Час обробки запиту – середній час, за який заявка користувача обробляється та надається послуга. Ефективні цифрові послуги зазвичай мають мінімізовані строки обробки.

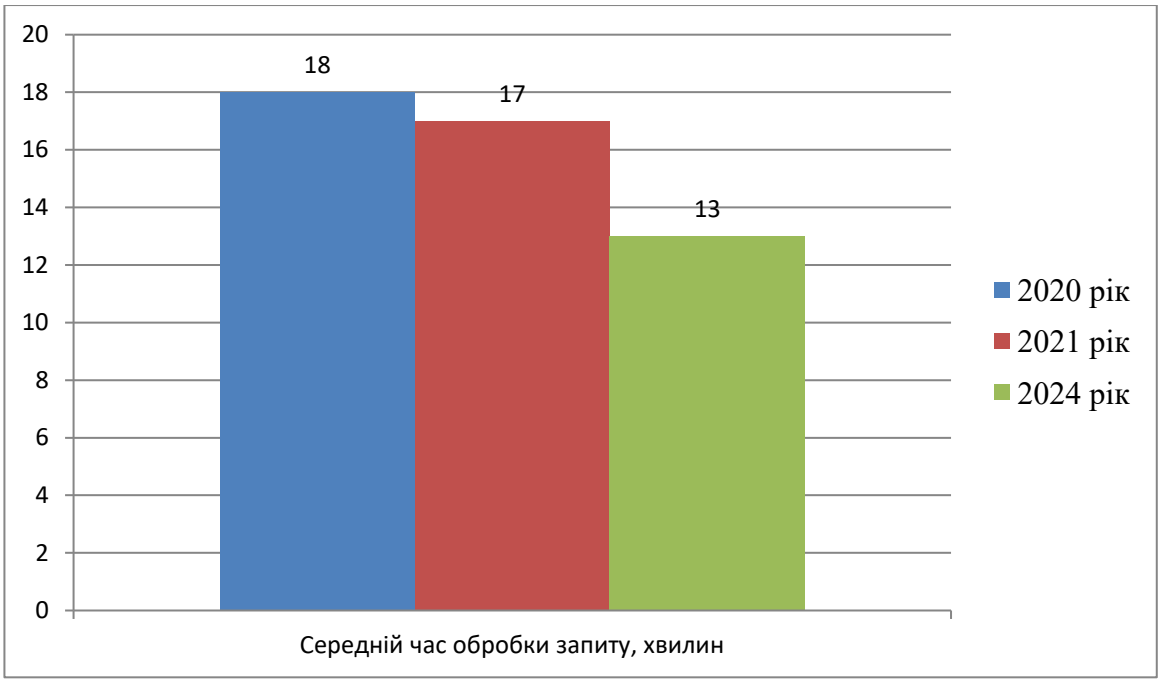


Рис. 3.6. Середній час обробки запиту щодо цифрових послуг для користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради

Отримані дані свідчать про те, що середній час обробки запиту щодо цифрових послуг для користувачів Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради за три роки скоротився на 5 хвилин. Це свідчить про:

1. Покращення ефективності – скорочення часу обробки запитів вказує на підвищення оперативності та ефективності роботи ЦНАПу, що може бути результатом впровадження нових технологій або оптимізації внутрішніх процесів.

2. Задоволеність користувачів – зменшення часу очікування на отримання послуг може позитивно вплинути на задоволеність громадян. Це свідчить про те, що користувачі можуть швидше отримувати необхідну інформацію та документи.

3. Впровадження цифровізації – впровадження цифрових технологій і автоматизації процесів, ймовірно, сприяло цьому скороченню. Зокрема, це може включати електронні системи подачі заявок, автоматизацію обробки запитів та

впровадження онлайн-сервісів.

Загалом, скорочення середнього часу обробки запитів є важливим показником успішності ЦНАПу в наданні сучасних адміністративних послуг, що відображає його готовність адаптуватися до потреб користувачів та зміни у технологіях.

Отже, оцінка механізму надання цифрових публічних послуг Центром надання адміністративних послуг (ЦНАП) Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради демонструє, що установа активно працює над удосконаленням своїх сервісів та задоволенням потреб громадян.

Високий рівень оцінки зручності (більшість оцінила на 9 балів) свідчить про позитивне сприйняття цифрових послуг. Користувачі задоволені швидкістю обробки запитів, що скоротилась на 5 хвилин за три роки. ЦНАП пропонує різноманітні послуги, що відповідають потребам населення, включаючи реєстрацію місця проживання, статусу учасника бойових дій та фінансову допомогу для ветеранів. Це підкреслює соціальну відповідальність установи.

Незважаючи на позитивні результати, є можливості для покращення, зокрема в простоті отримання послуг. Деякі користувачі відзначили труднощі, тому необхідно впроваджувати додаткові тренінги для персоналу, а також оптимізувати інформаційні ресурси для кращого доступу.

Впровадження нових технологій і автоматизація процесів допомогли скоротити час обробки запитів і підвищити загальну ефективність. Це важливий крок у напрямку цифровізації публічних послуг.

ЦНАП Гуляйпільської міської ради демонструє успіхи у наданні цифрових послуг, що підтверджується високим рівнем задоволеності користувачів. Однак для подальшого вдосконалення варто звернути увагу на покращення простоти отримання послуг і розширення інформаційної підтримки для громадян. Це дозволить не лише підвищити рівень задоволеності, а й зміцнити довіру до інституційної системи публічних послуг.

3.2 Напрями удосконалення надання цифрових публічних послуг

Для удосконалення надання цифрових публічних послуг необхідно працювати в кількох ключових напрямках, які можуть забезпечити зручність, доступність та безпеку для користувачів.

Зокрема, вдосконалення простоти отримання цифрових послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП) може бути досягнуто визначеними шляхами (рис. 3.7).

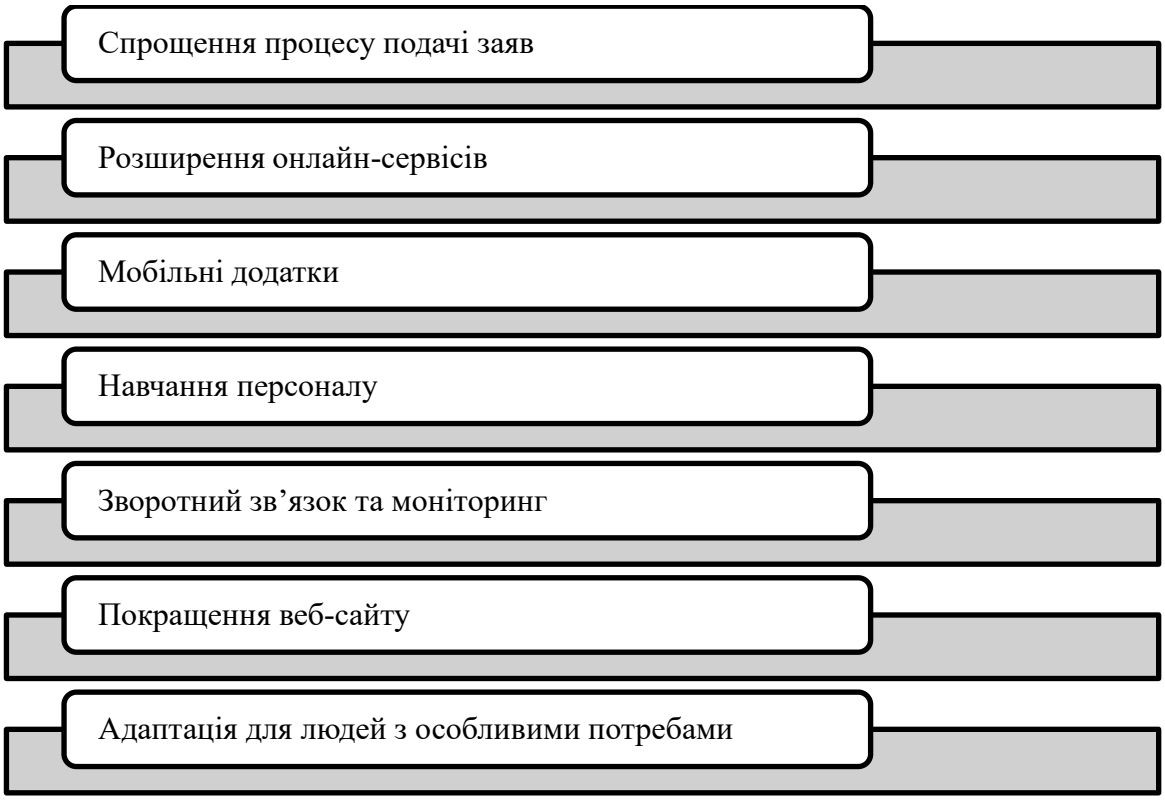


Рис. 3.7. Шляхи вдосконалення простоти отримання цифрових послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП)

Спрощення процесу подачі заяв:

1. Необхідно надати чіткі та прості інструкції на кожному етапі отримання послуг, включаючи пояснення всіх необхідних документів і форм.

2. Впровадження технологій, які дозволяють автоматично заповнювати документи на основі вже наявних даних, значно спростить процес для користувачів.

Розширення онлайн-сервісів:

1. Максимальна автоматизація послуг, щоб громадяни могли отримати їх без відвідування ЦНАП.

Мобільні додатки:

1. Розробка зручного мобільного додатку, де користувачі можуть легко отримати доступ до всіх послуг, перевіряти статус своїх запитів та отримувати сповіщення про важливі новини.

Розглянемо можливі приклади таких додатків у різних країнах:

e-Estonia – це мобільний додаток, який надає доступ до широкого спектра електронних послуг, включаючи подачу заявок на різні послуги, отримання документів та перевірку статусу заявок. Естонія є світовим лідером у сфері цифрових послуг, і їхня система є дуже інтегрованою та зручною для користувачів.

MyInfo – такий мобільний додаток дозволяє громадянам зберігати особисту інформацію в одному місці та автоматично заповнювати форми, коли вони звертаються за державними послугами в Сінгапурі.

MyGov в Грузії –надає доступ до різних державних послуг, дозволяє користувачам стежити за статусом своїх запитів, отримувати повідомлення про нові послуги та отримувати інформацію про актуальні новини з державного сектору [71].

m-Governance в Індії забезпечує доступ до різних адміністративних послуг, включаючи соціальні програми, медичне обслуговування та освітні послуги. Додаток надає можливість звернення за послугами через смартфони, що значно спрощує процес для користувачів [69].

Щоб реалізувати мобільний додаток для Центру надання адміністративних послуг в Україні, слід врахувати кілька ключових етапів:

1. Провести опитування серед громадян, щоб зрозуміти, які послуги вони хотіли б бачити в мобільному додатку.

2. Визначити найбільш затребувані послуги та проблеми, з якими стикалися користувачі при отриманні адміністративних послуг.

3. Вивчити вже існуючі мобільні додатки ЦНАП в інших країнах (як описано раніше) для отримання ідей та найкращих практик.

4. Визначити, які технології використовуються в цих додатках.

5. Залучити досвідчену ІТ-компанію або команду розробників для створення та підтримки мобільного додатку. Важливо, щоб команда враховувала вимоги до безпеки, зручності та доступності.

6. Створити прототип мобільного додатку, що включає основні функції, такі як подача заяв, отримання статусу запитів та комунікація з фахівцями ЦНАП. Провести тестування прототипу з потенційними користувачами для отримання відгуків.

7. Забезпечити, щоб мобільний додаток інтегрувався з наявними інформаційними системами ЦНАП для автоматизації процесів та доступу до даних.

8. Після завершення розробки провести маркетингову кампанію для популяризації додатку серед громадян.

Після запуску мобільного додатку варто проводити регулярні опитування користувачів для отримання зворотного зв’язку та виявлення можливостей для покращення.

Варто зазначити, що в Україні вже існують певні ініціативи, які можуть слугувати основою для створення мобільного додатку ЦНАП. Наприклад, проект «Дія» успішно реалізував ідею цифровізації державних послуг, що підтверджує можливість впровадження подібних рішень на рівні місцевих ЦНАП.

Навчання персоналу:

– регулярні тренінги для співробітників ЦНАП з акцентом на комунікацію та допомогу користувачам можуть підвищити якість обслуговування і зрозумілість пояснень.

Зворотний зв’язок та моніторинг:

– збирання відгуків від громадян про процес отримання послуг для виявлення проблемних зон та оперативного реагування на них;

– використання аналітичних інструментів для відстеження часу обробки

запитів та виявлення тенденцій, що можуть свідчити про труднощі в системі.

Покращення веб-сайту:

– створення зручного та зрозумілого веб-сайту з можливістю фільтрації послуг за категоріями, що спростить навігацію для користувачів.

Адаптація для людей з особливими потребами:

– забезпечення доступу до цифрових послуг для людей з обмеженими можливостями, включаючи розробку інтерфейсів, зручних для використання.

Представлені шляхи покращення можуть значно спростити отримання цифрових послуг і підвищити рівень задоволеності користувачів, а також зміцнити довіру до ЦНАПу як до сучасної та ефективної установи.

Розширення інформаційної підтримки для громадян щодо цифрових послуг є важливим кроком до забезпечення доступності та зрозумілості адміністративних послуг. Цього можна зробити за рахунок:

1. Створення інформаційного порталу – розробки зручного онлайн-ресурсу, де громадяни можуть знайти всю необхідну інформацію про доступні цифрові послуги, включаючи покрокові інструкції, FAQ, та зразки заповнених документів.

2. Проведення регулярних вебінарів та онлайн-курсів, на яких експерти пояснюватимуть, як користуватися цифровими послугами, які документи потрібні, та як їх заповнювати.

3. Активної присутності на соціальних платформах для поширення інформації, новин та корисних порад щодо цифрових послуг. Створення відеороликів та інфографіки, які наочно демонструють процеси.

4. Співпраці з місцевими радіо, телебаченням та газетами для проведення інформаційних кампаній, які розповідають про нові послуги, зміни в законодавстві та інші важливі новини.

5. Створення інформаційних стендів у громадських місцях, таких як бібліотеки, школи, та центри дозвілля, де можна отримати брошури та буклети з інформацією про цифрові послуги.

6. Впровадження гарячої лінії для консультацій, де громадяни можуть

отримати відповіді на свої запитання стосовно цифрових послуг, їх використання та подачі заяв.

7. Розробки інформаційних матеріалів, адаптованих для різних груп населення (діти, пенсіонери, особи з обмеженими можливостями), щоб забезпечити зрозумілість та доступність.

Представлені заходи можуть суттєво покращити доступність та зрозумілість цифрових послуг для громадян, а також підвищити їхню зацікавленість у використанні сучасних технологій для взаємодії з державними установами.

Отже, для удосконалення надання цифрових публічних послуг необхідно працювати в кількох ключових напрямках, які можуть забезпечити зручність, доступність та безпеку для користувачів, а саме провести вдосконалення простоти отримання цифрових послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП) за рахунок спрощення процесу подачі заяв, розширення онлайн-сервісів, використання (розроблення) мобільних додатків, навчання персоналу, зворотного зв’язку та моніторингу, покращення веб-сайту та адаптації для людей з особливими потребами.

Розширення інформаційної підтримки для громадян щодо цифрових послуг є важливим кроком до забезпечення доступності та зрозумілості адміністративних послуг. Цього можна досягти за рахунок: створення інформаційного порталу, проведення регулярних вебінарів та онлайн-курсів, на яких експерти пояснюватимуть, як користуватися цифровими послугами, які документи потрібні, та як їх заповнювати, активної присутності на соціальних платформах для поширення інформації, співпраці з місцевими радіо, телебаченням та газетами для проведення інформаційних кампаній, які розповідають про нові послуги, зміни в законодавстві та інші важливі новини, створення інформаційних стендів у громадських місцях, таких як бібліотеки, школи, та центри дозвілля, де можна отримати брошури та буклети з інформацією про цифрові послуги тощо.

ВИСНОВКИ

Напрямки досліджень у контексті розробки механізму надання цифрових публічних послуг охоплюють різні аспекти, що стосуються технологічної, правової, управлінської та соціальної складових. При цьому, основними напрямками наукових розробок та досліджень у визначеній сфері є наступні: забезпечення взаємодії між різними системами та платформами цифрових послуг; дослідження нових методів шифрування, автентифікації користувачів, а також систем виявлення та запобігання атакам, дослідження можливості застосування блокчейн у наданні публічних послуг, таких як реєстрація майна, виборчі процеси та державні закупівлі; дослідження розробки платформ для публікації та аналізу відкритих даних, а також на створенні інструментів для їх використання громадянами та підприємствами; розробці користувацьких інтерфейсів, які враховують потреби різних категорій користувачів.

Провівши уточнення понять дослідження, можна сказати, що публічні послуги – це діяльність (або результат) органів державної влади, спрямована на реалізацію прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб і здійснюється державною організацією або структурою, ініційовані владою у співпраці з громадськими організаціями, що фінансуються переважно за рахунок державного чи місцевих бюджетів і контролюються уповноваженими органами державної влади; цифрові послуги – це послуги, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ); цифровізація – це процес інтеграції цифрових технологій у всі аспекти життя суспільства, економіки та управління; механізм включає організаційні, технічні, правові та адміністративні аспекти, які спрямовані на забезпечення ефективного надання цифрових публічних послуг.

Методи дослідження механізму надання цифрових публічних послуг: аналіз документів та літератури в галузі цифрових публічних послуг, порівняльний аналіз (для порівняння досвіду різних країн або регіонів у впровадженні цифрових публічних послуг), емпіричні дослідження (опитування, інтерв’ю, фокус-групи для збору даних від користувачів та експертів),

моделювання та симуляції (математичні та комп'ютерні моделі для аналізу і прогнозування ефективності різних підходів), методи проектного менеджменту (використовуються для планування, впровадження та оцінки проектів цифровізації), методи оцінки ефективності (включають розробку і застосування показників ефективності (kpi) для оцінки результативності надання цифрових послуг), методи зворотного зв'язку (використовують платформи для збору відгуків від користувачів).

До методів також можна віднести емпіричні дослідження (опитування, інтерв'ю, фокус-групи та експериментальні студії для збору первинних даних від громадян, урядових органів та інших учасників процесу надання цифрових послуг), вивчення конкретних випадків із реального життя для аналізу успішних і невдалих досвідів впровадження цифрових публічних послуг, використання математичних моделей, статистичних методів для обробки та аналізу великих обсягів даних, що зібрані в процесі дослідження.

Окремо варто відмітити інструменти дослідження механізму надання цифрових публічних послуг: SWOT-аналіз (щоб визначити сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози впровадження цифрових публічних послуг), PESTEL-аналіз (щоб оцінити зовнішнє середовище та визначити вплив цих факторів на державне управління), хмарні технології (для зберігання та обробки даних) та опитування громадян (щоб отримати безпосередній зворотний зв'язок від користувачів цифрових послуг щодо їхньої якості, доступності та зручності.

Підсумовуючи, можна сказати, що механізм надання цифрових публічних послуг є багатоаспектним і включає в себе численні ключові компоненти, що взаємодіють для забезпечення ефективної, безпечної та зручної взаємодії між громадянами та органами влади. Цей механізм активно впроваджується і вдосконалюється в рамках цифрової трансформації держави. Подальша автоматизація процесів, підвищення рівня кібербезпеки та покращення користувацького досвіду є важливими напрямками розвитку цих послуг у майбутньому.

Досягнення у сфері цифровізації державних послуг дозволяє зменшити адміністративне навантаження, підвищити ефективність надання послуг та забезпечити більш відкриту та прозору роботу органів влади. Однак важливо продовжувати роботу з інтеграції різних цифрових сервісів, вдосконалення механізмів захисту даних та навчання громадян для використання нових технологій, щоб реалізувати потенціал електронного урядування в повному обсязі.

Нормативно-правове забезпечення надання цифрових публічних послуг в Україні здійснюється на основі: Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», який є ключовим нормативним актом, який регулює використання електронних довірчих послуг для забезпечення безпечного та правомірного надання цифрових публічних послуг; Закону України «Про електронні довірчі послуги», що є основоположним нормативним актом, який сприяє впровадженню та розвитку цифрових публічних послуг в Україні; Закону України «Про захист персональних даних», який є одним із ключових нормативних актів, що регулюють обробку персональних даних у державному та приватному секторах; Закону України «Про доступ до публічної інформації», що є важливим інструментом для забезпечення прозорості та підзвітності державних органів у наданні публічних послуг та Закону України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», що регулює питання кібербезпеки в країні.

Варто зазначити, що найбільш важливим показником, який відображає ефективність ЦНАПів та електронних сервісів, є задоволеність громадян якістю надання адміністративних послуг.

Основні показники ефективності, зокрема кількість користувачів, рівень задоволеності, час обробки запиту та рівень автоматизації, дають змогу чітко оцінити якість, зручність і результативність цифрових публічних послуг. Це дозволяє розробляти стратегії для поліпшення цих послуг, забезпечення доступності для всіх категорій населення, а також зниження витрат на їх обслуговування.

Особливу увагу необхідно приділити рівню задоволеності користувачів, оскільки цей показник безпосередньо відображає якість надання адміністративних послуг і є найважливішим критерієм ефективності електронних сервісів та ЦНАПів. Висока задоволеність свідчить про успішну інтеграцію цифрових технологій у систему надання публічних послуг.

Проблеми, пов’язані з недостатньою інформаційною підтримкою, неефективною організацією роботи державних установ та відсутністю достатньої кількості ЦНАПів, підкреслюють необхідність системного підходу до модернізації та розвитку електронних послуг. Крім того, важливою залишається проблема доступності для населення в віддалених чи малонаселених районах.

Отже, на основі аналізу показників ефективності можна не лише оцінити поточний стан цифрових публічних послуг, а й визначити конкретні напрямки для їх подальшого розвитку, забезпечення прозорості, зручності та доступності для громадян.

Оцінка механізму надання цифрових публічних послуг Центром надання адміністративних послуг (ЦНАП) Виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради демонструє, що установа активно працює над удосконаленням своїх сервісів та задоволенням потреб громадян.

Високий рівень оцінки зручності (більшість оцінила на 9 балів) свідчить про позитивне сприйняття цифрових послуг. Користувачі задоволені швидкістю обробки запитів, що скоротилась на 5 хвилин за три роки. ЦНАП пропонує різноманітні послуги, що відповідають потребам населення, включаючи реєстрацію місця проживання, статусу учасника бойових дій та фінансову допомогу для ветеранів. Це підкреслює соціальну відповідальність установи.

Незважаючи на позитивні результати, є можливості для покращення, зокрема в простоті отримання послуг. Деякі користувачі відзначили труднощі, тому необхідно впроваджувати додаткові тренінги для персоналу, а також оптимізувати інформаційні ресурси для кращого доступу.

Впровадження нових технологій і автоматизація процесів допомогли скоротити час обробки запитів і підвищити загальну ефективність. Це важливий

крок у напрямку цифровізації публічних послуг.

ЦНАП Гуляйпільської міської ради демонструє успіхи у наданні цифрових послуг, що підтверджується високим рівнем задоволеності користувачів. Однак для подальшого вдосконалення варто звернути увагу на покращення простоти отримання послуг і розширення інформаційної підтримки для громадян. Це дозволить не лише підвищити рівень задоволеності, а й зміцнити довіру до інституційної системи публічних послуг.

Для удосконалення надання цифрових публічних послуг необхідно працювати в кількох ключових напрямках, які можуть забезпечити зручність, доступність та безпеку для користувачів, а саме провести вдосконалення простоти отримання цифрових послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП) за рахунок спрощення процесу подачі заяв, розширення онлайн-сервісів, використання (розроблення) мобільних додатків, навчання персоналу, зворотного зв’язку та моніторингу, покращення веб-сайту та адаптації для людей з особливими потребами.

Розширення інформаційної підтримки для громадян щодо цифрових послуг є важливим кроком до забезпечення доступності та зрозумілості адміністративних послуг. Цього можна досягти за рахунок: створення інформаційного порталу, проведення регулярних вебінарів та онлайн-курсів, на яких експерти пояснюватимуть, як користуватися цифровими послугами, які документи потрібні, та як їх заповнювати, активної присутності на соціальних платформах для поширення інформації, співпраці з місцевими радіо, телебаченням та газетами для проведення інформаційних кампаній, які розповідають про нові послуги, зміни в законодавстві та інші важливі новини, створення інформаційних стендів у громадських місцях, таких як бібліотеки, школи, та центри дозвілля, де можна отримати брошури та буклети з інформацією про цифрові послуги тощо.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління. URL: http://www.dridu.dp.ua/ zbirnik/2011-02(6)/11ayyzyu.pdf. (дата звернення: 14.10.2024).

2. Адміністративні послуги. URL: https://arm.naiau.kiev.ua/books/adm_pravo_zch/nm/lec9.html (дата звернення: 10.10.2024).

3. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. 2019. URL: http://pgp-journal.kiev.ua/ archive/2019/5/37.pdf. (дата звернення: 01.10.2024).

4. Биркович Т. І., Биркович В. І., Кабанець О. С. Механізми публічного управління у сфері цифрових трансформацій. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2019. № 9. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1488 (дата звернення: 01.10.2024).

5. Бікулов Д. Т., Бутченко Т. І., Заїка О. В., Краснокутський, О. В., Осадча В. В., Приймак О. М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.

6. Бортник Н. П. Інформаційна безпека в контексті національної безпеки: адміністративно-правова характеристика. *Академічні візії*. 26. URL: https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/856 (дата звернення: 01.11.2024).

7. Бречко О. Вплив цифрових трансформацій на сферу публічних послуг. Herald of Khmelnytskyi National University. *Economic Sciences,* 2024. 326(1). С. 199–207.

8. Бутенко Т. А. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.

9. Важинський С.Е., Щербак Т І. В 12 Методика та організація наукових

досліджень : Навч. посіб. Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260 с.

10. ГоловнаАсоціація міст України. URL: https://auc.org.ua/ (дата звернення: 14.10.2024).

11. Для вас працює ЦНАП. URL: https://gpmrada.gov.ua/news/1724744324/ (дата звернення: 10.10.2024).

12. Е-запис ЦНАП. URL: https://cnap.zp.gov.ua/echerga/select (дата звернення: 06.10.2024).

13. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. URL: https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Tezy_18_09_2020_11.pdf (дата звернення: 14.11.2024).

14. Єсімов С. С. Зарубіжний досвід цифровізації державних послуг. Аналітично-порівняльне правознавство. № 1 (2024). URL: http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/300001 (дата звернення: 14.11.2024).

15. Закон України «Про цифровий контент та цифрові послуги». URL: https://profpressa.com/news/priiniato-zakon-ukrayini-pro-tsifrovii-kontent-ta-tsifrovi-poslugi (дата звернення: 14.10.2024).

16. Запорізька обласна державна адміністрація: офіційний вебсайт. URL: https://www.zoda.gov.ua/ (дата звернення: 14.10.2024).

17. Ідентифікація і автентифікація користувачів. URL: http://pmf.uad.lviv.ua/storage/uploads/%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97%201%20%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0%20%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D0%B0.pdf (дата звернення: 10.10.2024).

18. Калинець Н. І. Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*. 2015. Вип. 43. С. 211–219.

19. Кириленко О. П., Письменний В. В., Ткачук Н. М. та ін. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. Тернопіль : Видавн.-поліграф. центр ТНЕУ «Економічна думка», 2012. 196 с.

20. Климчук О. В. Інформаційні системи і технології в управлінні. Конспект лекцій для студентів СО «Магістр» заочної форми навчання спеціальності 073 Менеджмент освітньо-професійна програми «Менеджмент у судовій сфері» галузі знань 07 Управління та адміністрування. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 160 с.

21. Ковтун М. С. Проблеми надання електронних послуг в Україні. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 2. С. 163–167.

22. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг. URL: http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijnokomunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html. (дата звернення: 14.11.2024).

23. Котельникова Ю. М. Особливості розвитку електронних послуг в цифровому суспільстві. *Український журнал прикладної економіки та техніки.* 2022. Т. 7. № 3. С. 107–113.

24. Криниця С. Сучасні тренди розвитку цифрових технологій та їх вплив на публічні фінанси. *Збірник наукових праць Державного податкового університету.* 2023. С. 82–120.

25. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Наместнік В. В., Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. URL :http://academy.gov.ua/infpol/pages/dop/2/files/974f8478-cfe8-4d31-971b-d5116efff458.pdf (дата звернення: 03.11.2024).

26. Лігоненко Л., Хріпко А., Доманський А., Зміст та механізм формування стратегії діджиталізації вбізнес-організаціях. *Інтернаука. Економічні науки.* 22 (62). 2022. С. 20–24.

27. Луценко В. Р., Пікуля Т. О. Правове забезпечення цифрової трансформації в Україні. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету.* 2024. URL: https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2024/03/11.pdf (дата звернення: 14.10.2024).

28. Маматова Т., Чикаренко О., Чикаренко І. Цифровізація публічних послуг: досвід Дніпропетровщини. *Аспекти публічного управління*, 8(1 SI), 2020.

С. 98–102.

29. Мариняк Н. М. Адміністративна послуга та її співвідношення з суміжними поняттями. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка».* Серія: Юридичні науки. 2015. № 824. С. 60–64.

30. Мерзляк А. В., Боклаг В. А., Віхорт Ю. В. Зарубіжний досвід розвитку системи електронних публічних послуг в умовах розбудови інформаційного суспільства. *Державне управління*, 2021 р., № 1 (71). С. 136–142.

31. На Гуляйпільщині запрацював мобільний центр надання адміністративних послуг. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/48027/na-gulyaypilshini-zapratsjuvav-mobilniy-tsentr-nadannya-administrativnih-poslug.html (дата звернення: 13.10.2024).

32. Новосад Р. В. Правові основи надання електронних послуг в Україні. *Таврійський науковий вісник*. Серія: Публічне управління та адміністрування, (1), 2024. С. 46–54.

33. Онлайн послуги ЦНАП. URL: https://cnap.zp.gov.ua/eposlugi/gov (дата звернення: 05.10.2024).

34. Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106 (дата звернення: 14.10.2024).

35. Опар Н., Нішко Б. Диджиталізація як фактор розвитку сфери послуг. *Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері*, 6(2), 2023. С. 442–457.

36. Про адміністративні послуги : Закон України. Документ 5203-VI. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32, ст.409. (дата звернення: 14.10.2024).

37. Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 22.09.2021 р. № 1767-IX. URL. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1767- 20#Text. (дата звернення: 14.10.2024).

38. Про доступ до публічної інформації Закон України. Відомості

Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 32, ст. 314. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text (дата звернення: 14.10.2024).

39. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 45, ст.400. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text (дата звернення: 14.10.2024).

40. Про захист персональних даних Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text (дата звернення: 14.10.2024).

41. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 45, ст.403. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text (дата звернення: 14.10.2024).

42. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. URL. https:// zakon.rada.gov.ua/ laws/card/1689-20 (дата звернення: 14.10.2024).

43. Про ЦНАП. URL: https://cnap.zp.gov.ua/about (дата звернення: 14.10.2024).

44. Поняття та особливості методів публічного адміністрування. URL: https://arm.naiau.kiev.ua/books/adm_pravo_zch/nm/lec8.html (дата звернення: 14.10.2024).

45. Прокопенко С. Якість надання адміністративних послуг як показник ефективності публічного управління в Україні. *Аспекти публічного управління,* 12(1), 2024. С. 129–134.

46. Решота О. А., Баляс Я. С. Електронне урядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Сучасна парадигма публічного управління* : Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції / За наук. ред. к.е.н., доцента Стасишина А.В. : ЛНУ імені Івана Франка, 12 листопада 2020 р. Львів, 2020. С. 345–350.

47. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні. Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу. URL: https://www.center.gov.ua/golovna-storinka/12-ukrajinska-versiya/pro-

tsentr/index.php (дата звернення: 01.11.2024).

48. Сидоренко Н. Державний портал «дія»-шляхи удосконалення сфери надання адміністративних послуг. Наукові перспективи (Naukovì perspektivi) URL: https://scholar.google.com.ua/scholar?cluster=16877177492235590563&hl=uk&as_sdt=2005&sciodt=0,5 (дата звернення: 14.11.2024).

49. Соснін О. Цифровізація як нова реальність країни. *Юридичний вісник України.* 2020. No 1. С. 45–54.

50. Сучасний ЦНАП надає 61 послугу жителям Гуляйпільської громади. https://auc.org.ua/uspihy/suchasnyy-cnap-nadaye-61-poslugu-zhytelyam-gulyaypilskoyi-gromady (дата звернення: 14.10.2024).

51. Тищенкова І. О. Деякі аспекти адміністративно-правового забезпечення надання електронних публічних послуг об'єднаними територіальними громадами в Україні. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2021. № 1. С. 147–151.

52. Ткачова Н. М., Казанська О. О. Адміністративні послуги: теорія, реформи децентралізації, маркетинг е-послуг. URL: http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/137/4015/8382-1?inline=1 (дата звернення: 10.10.2024).

53. Україна 2030 Е-країна з розвинутою цифровою економікою. Український інститут майбутнього. URL: https://strategy.uifuture.org /kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html (дата звернення: 10.10.2024).

54. Управління Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Гуляйпільської міської ради. https://vulyk.gov.ua/huliaipole (дата звернення: 10.10.2024).

55. Хаустова М. Г. Поняття цифровізації: національні та міжнародні підходи. *Право та інновації*. 2022. No. 2 (38). С. 7–18.

56. Хлебинська О. І. Теоретичні підходи до цифровізації та цифрової трансформації. URL: file:///C:/Users/1/Downloads/230519-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0

%D1%82%D1%82%D1%96-526336-1-10-20210503.pdf (дата звернення: 11.10.2024).

57. Хлібороб Н. Функціонування інтегрованого порталу електронних адміністративних послуг: правові аспекти. *Вісник Львівського університету*. 2020. Випуск 70. С. 121–128.

58. Хлібороб Н. Цифровізація державних послуг: правове регулювання в контексті європейських принципів. *Адміністративне право та процес*, (1(32), 2022. С. 28-40.

59. Цифровий контент та цифрові послуги: Закон набрав чинності. URL: https://medoc.ua/blog/cifrovij-kontent-ta-cifrovi-poslugi-zakon-nabrav-chinnosti- (дата звернення: 14.10.2024).

60. Цифровізація. URL: https://iie.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Prezentatsiya_Margarita-szhatyiy.pdf (дата звернення: 13.10.2024).

61. Чернишова В. Адміністративні послуги як предмет діяльності публічної служби. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. URL: https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.6.13 (дата звернення: 14.10.2024).

62. Чукут С. А., Полярна В. Л. Основні напрями та пріоритети надання електронних послуг в країнах європейського союзу: на прикладі Данії. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2016. № 12. URL. http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1015. (дата звернення: 16.10.2024).

63. Шийович С. Я. Публічні послуги: теоретико-правові аспекти. *Журнал «Аналітично-порівняльне правознавство» включено до переліку фахових видань категорії «Б»* (Наказ Міністерства освіти і науки України № 1290 від 30.11.2021 р.) зі спеціальності: 081 – Право та 293 – Міжнародне право. С. 431–435.

64. Щербина Є.М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права.* 2022. Випуск 4. С. 185–189.

65. Що таке електронна послуга? Урядовий портал. URL: https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannyapo-e-poslugam/sho-take-elektronna-posluga (дата звернення: 14.10.2024).

66. Юрійович Г. Розвиток механізмів трансформації системи надання адміністративних послуг в умовах цифровізації. *Публічне урядування*. 1 (34), 2023. С. 41–48.

67. Digitalization During the COVID-19 Crisis: Implications for Productivity and Labor Markets in Advanced Economies / Jaumotte, F., Longji, L., Medici, A., Oikonomou, M. IMF Staff Discussion Note SDN2023/003, International Monetary Fund, Washington, DC. 2023. URL : http://surl.li/ntyav (дата звернення: 14.10.2024).

68. Fitz-Oliveira M., Wasgen A. M. Innovation capability and sustainability: a bibliometric analysis. *Technological Sustainability*, 2(2), 2023. P. 156–176.

69. M-governance Archives. URL: https://ega.ee/?oi_project_keywords=m-governance (дата звернення: 14.10.2024).

70. Monda A., Feola R., Parente R., Vesci M., Botti A. Rural development and digital technologies: a collaborative framework for policy-making. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(3), 2023. P. 328–343.

71. MyGov. URL: https://my.gov.uz/ru (дата звернення: 11.10.2024).

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Доля Ірина Ігорівна, магістрант 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти 0509963834@ukr.net

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Дисциплінарна відповідальність державних службовців та посадових осіб України: етично-правовий аспект» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Доля І.І.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Заїка О.В.