

## **ДО ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ ЧИННИКІВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА СТАН ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

**Стор Олександрович ГРАЧОВ,**

*аспірант Харківського національного  
університету внутрішніх справ*

Сьогодні в Україні та й у всьому світі відбувається активний розвиток цифрових технологій, які проникли у всі сфери суспільного життя. І галузь надання адміністративних послуг в нашій країні не стала виключенням. Головною метою цифровізації адміністративних послуг є полегшення комунікації з органами державної влади та місцевого самоврядування. Проте, у процесі реалізації запровадження цифрових технологій постала проблема так званої «цифрової нерівності». Користування інтернет-технологіями передбачає наявність у особи відповідних знань та навичок, проте внаслідок низького рівня цифрової грамотності не всі громадяни можуть користуватися новим способом отримання адміністративних послуг. За даними Міністерства цифрової трансформації України рівень цифрової грамотності серед українців становить нижче середнього [1, с. 216]. Як слушно зазначає Н.О. Сидоренко, на сучасному етапі стан діяльності публічної адміністрації стосовно надання адміністративних послуг в Україні дозволяє відзначити покращення практик сервісної діяльності у сфері діджиталізації, децентралізації та моніторингу якості надання послуг. Через це деякою мірою можна визнавати, що практика надання адміністративних послуг – один із видів співдії органу публічної адміністрації з громадянами. А відтак, наголошує науковець, діджиталізація вважається тим потрібним головним чинником, котрий має вплив на прозорість, відкритість та дієвість роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування стосовно надання електронних послуг. Введення новітніх технологій має сприятливий вплив на відповідну співдію між владою та громадою, дозволяє зробити будь-яку процедуру зручною та незалежною від людського фактору. Саме такі реформи зумовлюють технічний розвиток, що, відповідно, слугує забезпеченню права громадян стосовно надання адміністративних послуг у найбільш віддалених громадах [2]. Таким чином, діджиталізація сфери надання адміністративних послуг – це масштабний процес трансформації традиційних бюрократичних процедур, перетворення їх у зручні та доступні онлайн-сервіси. Цей процес радикально змінює характер взаємодії громадян з державою, роблячи її більш прозорою, ефективною та орієнтованою на потреби користувача. Значення діджиталізації полягає у тому, що вона: *по-перше*, відкриває перед людьми нові можливості та вирішує багато проблем, з якими вони зіштовхуються у повсякденному житті; *по-друге*, діджиталізація підвищує зручність використання послуг, адже тепер, щоб отримати довідку, зареєструвати підприємство або оформити субсидію, не потрібно стояти в довгих чергах та витратити масу часу на походи по різних

інстанціях; *по-третє*, всі процедури стають відкритими для громадського контролю, що мінімізує корупцію та забезпечує рівні умови для всіх; *по-четверте*, автоматизація процесів дозволяє скоротити терміни надання послуг та зменшити кількість бюрократичних перешкод; *по-п'яте*, впровадження нових технологій стимулює розвиток економіки та створює нові можливості для бізнесу.

Разом із тим, стан діджиталізації сфери надання адміністративних послуг – це динамічний процес, на який впливає безліч факторів. А відтак, чинниками, які впливають на стан діджиталізації сфери надання адміністративних послуг в сучасних умовах є:

1) внутрішні фактори, зокрема: а) політична воля та стратегічне бачення законодавця; б) наявність механізмів чіткого регулювання суспільних відносин, які виникають у досліджуваній сфері; в) наявність сучасної ІТ-інфраструктури, програмного забезпечення та кваліфікованих фахівців; г) достатнє фінансування проектів з діджиталізації адміністративних послуг; ґ) ефективна координація між різними державними органами, що беруть участь у процесі надання адміністративних послуг;

2) зовнішні фактори: розвиток світових технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, хмарні обчислення; можливість вивчення кращих практик та запозичення успішних рішень; попит громадян на швидкі, зручні та прозорі адміністративні послуги; стан економіки;

3) особливі чинники, які властиві виключно для України: а) війна, яка значно уповільнила процес діджиталізації, оскільки ресурси перенаправляються на забезпечення оборони країни; б) низька корпоративна культура та корупційні схеми; в) нерівномірний доступ до інтернету та цифрових пристроїв в різних регіонах України; г) скептичне налаштування населення країни до використання цифрових послуг, особливо це стосується громадян похилого віку;

Всі ці фактори взаємопов'язані та впливають один на одного. Наприклад, політична воля може сприяти виділенню фінансування, а розвиток технологій може відкривати нові можливості для оптимізації процесів.

### **Список використаних джерел:**

1. Краковська А.Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія "Право".* 2022. Вип. 70. С. 329–334. URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/258976/255701>

2. Сидоренко Н. О. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права.* 2021. Вип. 4. С. 11-15. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dnchpu\\_2021\\_4\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dnchpu_2021_4_4)