

СМИРНОВ Олександр,

здобувач вищої освіти Миколаївського національного аграрного університету

SMYRNOV Oleksandr,

student of Mykolaiv National Agrarian University

Науковий керівник: **Олена ЛІВАНДОВСЬКА**, асистент кафедри публічного управління та адміністрування і міжнародної економіки Миколаївського національного аграрного університету

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ДЕРЖАВНИХ СЕРВІСІВ: СВІТОВІ ПРАКТИКИ ТА ПРОРИВ УКРАЇНИ

DIGITALIZATION OF GOVERNMENT SERVICES: GLOBAL PRACTICES AND UKRAINE'S BREAKTHROUGH

The digitalization of government services is a crucial element of modernizing the public administration system. It enhances efficiency, transparency, and accessibility of public services, optimizes internal processes, and reduces bureaucracy and corruption risks. This article analyzes global practices of digital transformation in public administration, examines key technologies, and explores their impact on socio-economic development. Special attention is given to Ukraine's achievements in digitalization, particularly the development of the «Diia» platform. The study identifies prospects, challenges, and risks of digitalization, as well as proposes ways to overcome them.

Keywords: Artificial intelligence, electronic government, digital transformation, cloud technologies.

Діджиталізація державних сервісів – це інтеграція цифрових технологій у діяльність державних органів та місцевого самоврядування для підвищення ефективності, прозорості та доступності послуг. Вона сприяє зручному спілкуванню громадян із владою, оптимізації внутрішніх процесів, зменшенню бюрократії та корупційних ризиків. Водночас, впровадження цифрових технологій вимагає ретельного планування та подолання перешкод, таких як низька цифрова грамотність та необхідність значних інвестицій. та місцевого самоврядування з метою підвищення ефективності, прозорості та доступності послуг для громадян. Цей процес відповідає сучасним вимогам суспільства щодо швидкого та зручного спілкування з владою, сприяє оптимізації внутрішніх процесів, зменшенню бюрократії та корупційних ризиків, а також забезпечує сталий розвиток та конкурентоспроможність країни на міжнародній арені.

Використання цифрових рішень допомагає органам влади раціональніше використовувати ресурси, покращувати якість управлінських рішень та забезпечувати зворотний зв'язок із громадянами. Однак, цей процес потребує модернізації інфраструктури та адаптації законодавства для ефективної взаємодії держави і громадян. Це також сприяє підвищенню довіри до влади та залученню громадян до процесу управління. Діджиталізація є невід'ємною частиною реформи державного управління та важливим інструментом для досягнення цілей сталого розвитку.

Світовий досвід демонструє успішні приклади діджиталізації державних сервісів. Світовий досвід містить численні приклади успішної діджиталізації державних сервісів. Естонія створила електронну платформу, що надає доступ до державних послуг, включаючи оподаткування, реєстрацію бізнесу та медичні послуги. Сінгапур запровадив програму цифровізації державних послуг, що скоротило витрати часу та ресурсів. Канада активно впроваджує технології, такі як блокчейн, для прозорого відстеження лісозаготівель та управління природними ресурсами [2].

Україна останніми роками досягла значних успіхів у діджиталізації державних сервісів. Зокрема, було створено Міністерство цифрової трансформації, яке запустило платформу «Дія», що надає громадянам доступ до цифрових документів та понад 30 сервісів. Станом на вересень 2024 року, додатком «Дія» користуються понад 20,9 мільйона українців, а на порталі доступно більше 120 послуг. Україна увійшла до п'ятірки світових лідерів за рівнем розвитку цифрових державних послуг, піднявшись на 97 позицій у рейтингу ООН за шість років [1].

Ключовими технологіями, що сприяють діджиталізації державних сервісів, є хмарні технології, які забезпечують гнучкість та масштабованість інфраструктури для зберігання та обробки даних, знижують витрати на ІТ та сприяють швидкому впровадженню нових сервісів. Штучний інтелект

дозволяє автоматизувати рутинні завдання, аналізувати великі обсяги даних для прийняття обґрунтованих рішень та створювати персоналізовані послуги для громадян.

Впровадження цифрових технологій потребує комплексного підходу, який включає розробку стратегій цифрової трансформації на рівні органів влади, створення міжвідомчих робочих груп для координації зусиль, залучення експертів та консультантів для підтримки процесу впровадження, проведення навчання та підвищення кваліфікації державних службовців, а також забезпечення фінансування проєктів цифрової трансформації [3]. Важливим є також залучення громадян до процесу розробки та впровадження цифрових сервісів, забезпечення прозорості та відкритості діяльності органів влади, а також створення сприятливого регуляторного середовища для залучення інвестицій у цифрові технології.

Список використаних джерел

1. Цифрова трансформація економіки України в умовах війни. Жовтень 2024 року. URL: <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/tsyfrova-transformatsiya-ekonomiky-ukrayiny-v-umovakh-viyny-zhovten-2024> (дата звернення: 21.02.2025)
2. Єсімов С.С. Зарубіжний досвід цифровізації державних послуг. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2024/03/70.pdf> (дата звернення: 21.02.2025)
3. Міжнародний досвід діджиталізації діяльності органів державної влади. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/1088> (дата звернення: 21.02.2025)