

How to cite: Bachynskyi, O. S. (2023). Digitalisation of civil servants' work. Global Innovations and Collaborative Solutions in Contemporary Science (pp. 4-7). Futurity Research Publishing. https://futurity-publishing.com/international_conference_3/

ЦИФРОВІЗАЦІЯ РОБОТИ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

DIGITALISATION OF CIVIL SERVANTS' WORK

Остап-Степан Бачинський

аспірант кафедри адміністративного та фінансового менеджменту, Національного університету «Львівська політехніка», м. Львів, Україна, business.bachynskyu@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0002-4652-5403>

Анотація: У тезах розглянуто інноваційні підходи в адаптації на роботу державних службовців у сучасному управлінні. Визначено, що ці підходи є ключовими для підвищення ефективності та результативності державних органів і допомагають їм адаптуватися до сучасних викликів.

Ключові слова: інновації, адаптація, державні службовці, цифрова трансформація, менторство, ухвалення рішень.

Abstract: The thesis considers innovative approaches to adaptation of civil servants to work in modern governance. It is determined that these approaches are key to improving the efficiency and effectiveness of government agencies and help them adapt to modern challenges.

Keywords: innovation, adaptation, civil servants, digital transformation, mentoring, decision-making.

Accepted: September 11, 2023 | **Published:** October 16, 2023 | **Language:** Ukrainian

Вступ

Цифровізація сучасного суспільства відкриває безмежні можливості для трансформації різних аспектів життя, зокрема діяльності державних службовців. Завдяки розвитку інформаційних технологій, впровадженню електронного уряду та інших інноваційних рішень, державні службовці мають унікальну можливість оптимізувати свою роботу, підвищити рівень обслуговування громадян та забезпечити більшу відкритість і прозорість в управлінні країною. У цих тезах ми розглянемо важливі аспекти цифровізації роботи державних службовців, її переваги та виклики.

Результати дослідження

Варто зазначити, що слово «цифровізація» не так давно увійшло в нашу мову. Водночас підкреслимо, що й нині точаться дискусії щодо самого визначення цього поняття не лише у вітчизняному науковому полі, а й за кордоном.

Словник «Мислово» пояснює цей термін як перетворення всіх аспектів суспільного життя завдяки використанню цифрових технологій, які є частиною глобальної цифрової революції (Словник). Іншими словами, це процес, коли цифрові інновації та технології впливають на всі сфери суспільства.

С. Туль трактує цифровізацію як «унікальне явище сучасності, зумовлене розвитком продуктивних сил, і одночасно як процес масштабних змін у відносинах між акторами (урядом, бізнесом і соціумом у представництві його індивідуумів), що охоплює всі сфери суспільної діяльності та відбувається під впливом інтеграції цифрових технологій, даних і мережі Інтернет» (Туль, 2019).

Цифровізація державного управління – це процес упровадження цифрових трансформацій у публічній сфері (у контексті радикальної трансформації діяльності органів державної влади), що призведе до стрибкового переходу до цифрового управління через застосування цифрових технологій. Тобто у вужчому розумінні цифровізація державного управління – це стрибкоподібний процес.

Цифровізація державного управління означає впровадження цифрових технологій у роботу державних органів з метою радикально змінити спосіб їхньої роботи. Це сприяє швидкому переходу до управління, заснованого на цифрових інструментах. Іншими словами, цифровізація державного управління – це стрибкоподібний процес цифрових трансформацій державного управління в цифрове управління (Куйбіда, 2018).

Основна умова виникнення «сервісної держави» – її здатність надавати кожному громадянину, кожному суб'єкту господарювання, кожному громадському об'єднанню якісні адміністративні послуги. При цьому необхідно діяти на основі принципів рівноправності, тобто якість послуг не має залежати від особи, яка обслуговується, та її місцезнаходження; рівень відмови в обслуговуванні має бути низьким, а рівень доступності послуг високим.

І саме цифровізація надає можливість реалізувати всі вищезазначені принципи та вимоги «сервісної держави». Основна ідея цифровізації державних послуг полягає в тому, щоб надавати адміністративні послуги населенню в цифровому форматі, через ефективну взаємодію між громадянами та цифровими технологіями. Електронні адміністративні послуги в цьому контексті є адміністративними послугами, доступними громадянам у цифровій формі за допомогою digital-технологій (Петренко, 2020).

Окрім того, зараз у цифровізації державних послуг виникли дві взаємопов'язані тенденції:

– перша з них ґрунтується на припущенні, що цифровізація є передумовою для впровадження електронного урядування як нової моделі управління. Ця модель визнає, що використання сучасних цифрових технологій стає фундаментом для покращення роботи уряду та надання громадянам більш зручного та ефективного доступу до державних послуг і ресурсів;

– друга тенденція полягає в розгляді електронного урядування як нового способу доступу до інформаційних ресурсів і державних послуг. Ця модель підкреслює можливість переходу від традиційного адміністрування до більш інтерактивного та гнучкого електронного управління, за якого громадяни активно взаємодіють з урядом через цифрові канали та інструменти (Єгорова-Луценко, 2020).

Отже, цифровізацію державного управління можна визначити як процес фундаментальної зміни всіх аспектів функціонування державного управління загалом, а також конкретних дій та органів влади, через упровадження цифрових технологій. Цей процес сприяє прогресивному розвитку цифрових трансформацій у країні, створюючи фундаментально нові механізми та методи управління державними справами.

Цифровізація роботи державних службовців – це процес упровадження інформаційних технологій та цифрових інструментів для покращення ефективності та продуктивності роботи урядових органів та служб. Ця ініціатива має на меті спростити рутинні завдання, забезпечити легкий доступ до інформації, покращити обмін даними між різними відомствами, зробити процеси управління державними справами більш прозорими і доступними для громадян.

Основні аспекти цифровізації державних служб охоплюють:

1. Електронні сервіси. Розробка та впровадження електронних сервісів, які дають змогу громадянам та підприємствам звертатися до державних органів онлайн, подавати документи та отримувати послуги без необхідності відвідувати офіси влади.
2. Електронні документи. Заміна паперових документів електронними, зокрема електронний обмін даними між різними державними органами для забезпечення швидкості та точності обробки інформації.
3. Автоматизація процесів. Використання автоматизованих систем для оптимізації рутинних процесів та забезпечення їхньої швидкості та точності.
4. Захист даних. Забезпечення високого рівня безпеки та конфіденційності даних, зокрема особистих даних громадян, що обробляються державними службами.
5. Аналітика та ухвалення рішень. Використання аналітичних інструментів та штучного інтелекту для аналізу даних та підтримки ухвалення рішень на основі об'єктивних даних.
6. Доступність та інклюзивність. Забезпечення доступності цифрових сервісів та інформації для всіх громадян, включно з людьми з обмеженими можливостями.

Цифровізація роботи державних службовців має багато переваг, основні з яких згруповані в таблиці 1.

Таблиця 1

Переваги цифровізації роботи державних службовців

№ за/п	Перевага	Характеристика
1	Підвищена ефективність	Впровадження цифрових технологій дає змогу автоматизувати рутинні завдання, що підвищує продуктивність праці та зменшує час, потрібний на виконання завдань
2	Зручність для громадян	Електронні послуги дають змогу громадянам звертатися до державних органів онлайн, що зменшує необхідність відвідування офісів і витрати часу на довгі черги
3	Підвищена прозорість і відкритість	Цифрові інструменти дають змогу публікувати інформацію та рішення в мережі для загального доступу, забезпечуючи більшу прозорість роботи державних органів

4	Швидкий доступ до даних	Цифрова система зберігання та обробки даних допомагає державним службовцям швидко отримувати доступ до інформації, необхідної для ухвалення рішень
5	Зменшення бюрократії	Цифрові інструменти можуть спростити процеси документообігу та зменшити бюрократичні обмеження

Джерело: власна розробка автора

Варто зазначити, що нинішня активна політика уряду України щодо впровадження цифрових технологій стикається з низкою протидіючих чинників. Зокрема, існує протистояння з боку різних інституційних чинників, фінансові обмеження та зовнішньополітичні загрози державності. Серед цих інституційних викликів особливо важливою є постійна політична боротьба за владу між різними фінансовими кланами та впливовими групами на рівнях національного та регіонального урядів. Ці групи використовують різні методи, щоб перешкодити втіленню урядової політики, особливо якщо вона представляє правлячу партію або коаліцію. Вони керуються хибним припущенням, що чим гіршим стає життя громадян, тим швидше зростатиме їхнє невдоволення, що відкриває можливість для нових виборів і зміни уряду (Малий, 2022).

Висновки

Отже, цифровізація державних служб може допомогти покращити якість обслуговування громадян, зменшити бюрократичні бар'єри, знизити витрати та підвищити прозорість урядових процесів. Вона також сприяє підвищенню ефективності та відкритості державного управління.

Перспективи подальших досліджень у цьому напрямі охоплюють дослідження впливу цифровізації на конкретні галузі державного управління, розробку ефективних стратегій впровадження цифрових технологій, вивчення практики інших країн та оцінку соціальних і економічних вигод цифровізації для суспільства загалом.

Література

Єгорова-Луценко, Т. П. (2020). Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. *Цифрові трансформації України 2020: виклики та реалії* : зб.наук.пр. НДІ ПЗІР НАПрН України № 1 за матеріалами круглого столу, 18 березня 2020 р. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 53–62. URL: <http://openarchive.nure.ua/handle/document/13904> (дата звернення: 02.10.2023).

Малий, І. Й., & Цедік, М. Г. (2022) Інституційний вимір цифровізації державного управління в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, 2. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=2618> (дата звернення: 02.10.2023).

Словник сучасної української мови та сленгу «Мислово». URL: http://myslovo.com/?page_id=4634 (дата звернення: 02.10.2023).

Туль, С.І. (2019). Трансформація світового ринку праці в умовах діджиталізації : автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.02. Вінниця, 20 с.

Куйбіда, В. С., Карпенко, О. В., & Наместнік, В. В. (2018). Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління*, 1, 5–10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_1_3 (дата звернення: 01.10.2023).

Петренко, Н. О., & Машковська, Л. О. (2020). Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*, 2, 112–119. URL: http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2020/2_2020/part_1/20.pdf (дата звернення: 01.10.2023).