

Євсюкова О.В.

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Кисельов М.С.

Національний університет біоресурсів і природокористування України

МЕХАНІЗМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У ЦИФРОВІЙ ДЕРЖАВІ: ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

У сучасному світі цифрова трансформація державного управління є ключовим фактором підвищення ефективності, прозорості та доступності публічних послуг. Дослідження присвячене аналізу механізмів надання державних сервісів у цифровій державі, розглядаючи як можливості, так і перешкоди на шляху їх реалізації. Метою роботи є розробка системного підходу до оцінки ефективності цифрових механізмів у контексті інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), таких як штучний інтелект, блокчейн та великі дані, у публічний сектор. У тексті висвітлено основні принципи цифрової держави, що базуються на автоматизації адміністративних процесів, розвитку електронного урядування та забезпеченні прозорості взаємодії між державою та громадянами.

Особливу увагу приділено міжнародному досвіду цифровізації, зокрема естонській моделі, яка демонструє успішне впровадження електронного голосування, e-Residency та інтегрованих систем обміну даними. Окремо розглянуто український контекст, зокрема Стратегію розвитку цифрової економіки України (2017), що підкреслює важливість нормативно-правового забезпечення та інноваційних технологій для модернізації державного управління. У роботі проаналізовано ключові виклики цифровізації, серед яких кібербезпека, захист персональних даних, цифрова нерівність та недостатня цифрова грамотність населення.

Дослідження підкреслює необхідність комплексного підходу до цифрової трансформації, що включає вдосконалення законодавчої бази, розвиток технологічної інфраструктури та інтеграцію передових ІКТ у державні процеси. Перспективи розвитку пов'язані з розширенням функціоналу державних порталів, таких як українська платформа «Дія», застосуванням біометричних технологій та поглибленням міжнародного співробітництва. У висновках наголошено, що успішна цифрова трансформація сприятиме підвищенню довіри громадян до державних інституцій, зменшенню бюрократії та формуванню конкурентоспроможної цифрової держави. Робота базується на аналізі наукових джерел, стратегічних документів та практичних прикладів, що робить її актуальною для подальших досліджень у сфері електронного урядування та цифрових трансформацій.

Ключові слова: цифрова держава, публічні послуги, електронне урядування, інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), штучний інтелект, блокчейн, великі дані, кібербезпека, цифрова нерівність.

Постановка проблеми. У сучасному світі цифрові технології відіграють ключову роль у трансформації державного управління, зокрема у сфері надання публічних послуг. Концепція цифрової держави передбачає ефективне використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для автоматизації адміністративних процесів, підвищення доступності державних послуг та забезпечення прозорості діяльності органів влади.

Цифровізація публічних послуг сприяє покращенню взаємодії між державою та громадянами, зменшенню бюрократичних бар'єрів, а також створенню нових можливостей для розвитку елек-

тронного урядування. Водночас впровадження цифрових механізмів супроводжується низкою викликів, серед яких питання кібербезпеки, захисту персональних даних, цифрової нерівності та необхідності вдосконалення нормативно-правової бази.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сфері дослідження цифровізації державного управління та надання публічних послуг працювали низка українських науковців. Їхні роботи охоплюють питання цифрової трансформації, електронного урядування, а також використання сучасних технологій для покращення

щення доступності та ефективності державних послуг. Досліджувана проблематика знайшла своє відображення у значній кількості наукових праць вітчизняних авторів, таких як: Биркович Т. І., Биркович В. І., Євсюкова О. В., Кабанець О. С., Карпенко О. В., Качний О. С., Квітка С. А., Кобзев І. В., Косенко В. В., Костенюк Н., Кравченко В. В., Куйбіда В. С., Мельников О. Ф., Наместнік В. В., Пігарев Ю., Шаульська Г. М., Шевченко О. В. та інших.

Постановка завдання. Метою статті є розробка системного підходу до аналізу та оцінки ефективності механізмів надання публічних послуг у цифровій державі в умовах сучасної цифрової трансформації державного управління. Дослідження спрямоване на виявлення ключових факторів, що сприяють інтеграції інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у публічний сектор, зокрема застосування технологій штучного інтелекту, блокчейн-систем та великих даних, а також на визначення основних викликів і перспектив подальшої цифровізації державних сервісів.

Виклад основного матеріалу. Публічні послуги в сучасних умовах слід розуміти як комплекс заходів, спрямованих на забезпечення реалізації прав громадян та ефективну взаємодію між державними інституціями і суспільством. В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій і переходу до електронного урядування поняття публічних послуг набуває нового виміру, де основним елементом є інтеграція сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), таких як штучний інтелект, блокчейн, системи обробки великих даних та інші інноваційні платформи, що сприяють автоматизації та оптимізації адміністративних процесів. Цей процес трансформації відбувається на фоні глобальних змін, зокрема, впровадження цифрових стратегій у таких країнах, як Естонія, де з 2005 року почалося активне впровадження електронного урядування, а також у рамках стратегічних програм Європейського Союзу та національних проєктів, наприклад, Стратегії розвитку цифрової економіки України, затвердженої у 2017 році. Основною сутністю публічних послуг у цифровій державі є забезпечення доступності, прозорості та ефективності державного управління за рахунок використання технологічних рішень, що дозволяють не лише підвищити якість надання послуг, а й знизити рівень бюрократії та скоротити часові витрати громадян при взаємодії з держорганами. Проте, поряд з перспективами, впровадження цифро-

вих механізмів супроводжується низкою викликів, серед яких важливе місце займають питання кібербезпеки, захисту персональних даних та забезпечення рівного доступу до цифрових ресурсів для всіх верств населення, що актуалізує проблему цифрової нерівності. У цьому контексті, сучасна парадигма публічних послуг передбачає не тільки технічне оновлення, а й перегляд методологічних підходів до управління, що базуються на принципах відкритості, інтеграції та стійкості, з урахуванням як національного, так і міжнародного досвіду, що є критично важливим для формування ефективної та конкурентоспроможної цифрової держави [1, с. 54–59].

Цифрова держава – це новітня концепція, що полягає у використанні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для вдосконалення процесів державного управління, забезпечення більш ефективної взаємодії між органами влади та громадянами, а також підвищення прозорості та доступності публічних послуг. Основними компонентами цифрової держави є електронне урядування, автоматизація адміністративних процесів, розвиток цифрових платформ для надання послуг державою, а також оцінка ефективності управлінських рішень через використання великих даних та інноваційних технологій. Одним із ключових аспектів є інтеграція таких передових технологій, як штучний інтелект, блокчейн, інтернет речей, що дозволяють зробити державне управління більш швидким, адаптивним і орієнтованим на потреби громадян. У процесі переходу до цифрової держави важливість стратегії розвитку ІКТ визначається не лише технічними можливостями, а й політичними, правовими та соціальними аспектами, адже рівний доступ до технологій, прозорість процесів і захист персональних даних є вирішальними факторами для забезпечення успіху цифрових трансформацій. Водночас, реалізація цієї концепції супроводжується серйозними викликами, серед яких цифрова нерівність, кіберзагрози, питання модернізації нормативно-правової бази та забезпечення цифрової грамотності населення. Тому концептуальні основи цифрової держави передбачають комплексний підхід, що враховує глобальні тенденції та найкращі міжнародні практики з урахуванням національних умов і потреб, що зумовлює безпосередню залежність від політичної волі урядів, бюджетних ресурсів та стратегічного управлінського бачення [2, с. 3–7].

Концептуальні основи цифрової держави формуються на принципах інтеграції інноваційних інформаційно-комунікаційних техноло-

гій у систему державного управління з метою забезпечення високої ефективності, прозорості та доступності публічних послуг для всіх верств населення. У сучасних умовах цифрова держава розглядається як комплексна система, яка об'єднує принципи електронного урядування, цифрової демократії та кібербезпеки, спрямовані на оптимізацію адміністративних процесів, зменшення бюрократичних бар'єрів і посилення взаємодії між держорганами та громадянами. Базовими елементами цієї концепції є стандартизація інформаційних процесів, безперервність обміну даними, впровадження систем штучного інтелекту для аналізу і прогнозування соціально-економічних показників, а також використання технологій блокчейн для забезпечення достовірності і цілісності даних. Крім того, розвиток цифрової держави вимагає формування ефективної нормативно-правової бази, що забезпечує захист персональних даних, підвищення рівня кібербезпеки і стимулювання інновацій через інтеграцію міжнародних стандартів і участь у глобальних інформаційних мережах. Таким чином, концептуальні основи цифрової держави включають не лише технічні та організаційні аспекти впровадження сучасних технологій, але й визначають нові підходи до управління суспільством, де цифрова інфраструктура стає ключовим чинником соціально-економічного розвитку і гарантом створення конкурентоспроможного, інноваційного та відкритого суспільства.

Міжнародний досвід цифровізації публічних послуг демонструє комплексний підхід до трансформації державного управління через інтеграцію інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій у систему надання державних сервісів, що сприяє підвищенню їх ефективності, прозорості та доступності. На практиці це виражається через активне впровадження електронного урядування, цифрової ідентифікації, систем електронного голосування та інших технологічних рішень, які значно скорочують час обробки документів і зменшують бюрократичні перепони. Одним із найяскравіших прикладів є естонська модель цифрової держави, яка почала свій розвиток у 2005 році та включає комплекс рішень, таких як система електронного голосування, e-Residency та інтегрована система обміну даними між держустановами, що дозволило Естонії стати світовим лідером у сфері цифровізації публічних послуг. Аналогічні успішні практики спостерігаються в країнах Північної Європи, зокрема в Данії та Фінляндії, де створено централізовані державні

портали, що забезпечують оперативний доступ громадян до широкого спектра послуг, а також в Сінгапурі, де з 2010 року реалізуються стратегії цифрової трансформації з використанням аналізу великих даних та штучного інтелекту для оптимізації управлінських процесів. Досвід цих країн підкреслює важливість розробки національних стратегій цифровізації, що враховують специфіку правового регулювання, забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних, а також потребу в постійній модернізації технологічної інфраструктури. Загалом, міжнародна практика свідчить про те, що комплексний підхід до цифровізації публічних послуг є ключовим чинником у забезпеченні ефективного, прозорого та орієнтованого на громадянина державного управління, що сприяє як економічному зростанню, так і підвищенню соціальної інклюзії в умовах сучасного інформаційного суспільства [3, с. 45–49].

За останні десятиліття цифровізація публічних послуг стала ключовим напрямком реформування державного управління, що відображається у масштабних трансформаційних процесах як у розвинених країнах, так і в країнах, що розвиваються. Сучасний стан цифровізації характеризується системним впровадженням електронного урядування, яке спрямоване на забезпечення прозорості, ефективності та оперативності державних сервісів. Стратегічні документи, такі як Стратегія розвитку цифрової економіки України (2017), підкреслюють важливість використання інноваційних технологій для модернізації адміністративних процесів та підвищення якості взаємодії між держорганами і громадянами.

Технологічні інновації

Сучасна цифровізація базується на інтеграції передових інформаційно-комунікаційних технологій, серед яких ключове місце займають штучний інтелект, блокчейн, аналітика великих даних, хмарні обчислення та Інтернет речей (IoT). Ці технології дозволяють автоматизувати процеси прийняття рішень, забезпечують оперативну обробку та аналіз даних, сприяють оптимізації внутрішніх процедур та зменшенню витрат часу й ресурсів. Приклади успішної реалізації таких технологічних рішень спостерігаються в Естонії, Сінгапурі та країнах Північної Європи, де з 2005–2010 років впровадження електронного урядування стало каталізатором широкомасштабних реформ у публічному секторі [4, с. 38–44].

Законодавча база та організаційні аспекти

Ефективна цифровізація публічних послуг неможлива без адекватної нормативно-правової

бази, яка створює умови для впровадження інноваційних технологій у сфері державного управління. Законодавчі ініціативи, спрямовані на регулювання електронного урядування, встановлення стандартів кібербезпеки, захисту персональних даних і електронної ідентифікації громадян, є критично важливими для успішної трансформації публічних сервісів. Адаптація національного законодавства до міжнародних стандартів дозволяє забезпечити інтеграцію державних інформаційних систем і сприяє гармонізації практик з провідними світовими моделями цифровізації.

Проблеми та виклики цифровізації

Попри значні досягнення, процес цифровізації публічних послуг супроводжується низкою викликів. Серед основних проблем варто відзначити питання кібербезпеки, недостатній захист персональних даних, цифрову нерівність та нерівномірний доступ до сучасних технологій серед різних соціальних груп. Крім того, існує опір традиційних адміністративних структур до змін, що ускладнює адаптацію новітніх технологічних рішень. Недостатня цифрова грамотність частини населення також спричиняє труднощі в освоєнні електронних сервісів, що потребує розробки комплексних освітніх програм та заходів щодо підвищення кваліфікації.

Перспективи та напрями подальшого розвитку

У майбутньому цифровізація публічних послуг матиме ще більший імпульс завдяки подальшій інтеграції інноваційних технологій у державний сектор. Основними напрямками розвитку є поглиблення електронного урядування, розширення функціональних можливостей державних порталів, застосування систем штучного інтелекту для прогнозування соціально-економічних процесів та впровадження комплексних рішень у сфері кібербезпеки. Розробка та впровадження новітніх технологічних платформ, спрямованих на оптимізацію адміністративних процесів, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності держави та створенню умов для сталого розвитку цифрової інфраструктури, що забезпечить ефективну взаємодію між держорганами і громадянами в умовах стрімкого технологічного прогресу [5, с. 22–28].

Нормативно-правове забезпечення надання електронних публічних послуг є ключовим елементом трансформації державного управління в умовах цифровізації. Воно передбачає створення комплексної системи законодавчих, регуляторних та організаційних механізмів, що сприяють інтеграції інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій у систему публічних

сервісів, забезпечуючи юридичну силу електронних документів, захист персональних даних та гарантування кібербезпеки. Законодавство України, зокрема, такі нормативні акти як Закон «Про електронні довірчі послуги», Закон «Про електронні документи та електронний документообіг» та Закон «Про захист персональних даних», відіграють важливу роль у формуванні правового поля для електронного урядування, спрямованого на оптимізацію адміністративних процесів і зменшення бюрократичних перепон. Водночас, адаптація міжнародних стандартів, зокрема положень Європейського регламенту щодо захисту даних (GDPR), сприяє гармонізації українського законодавства з європейськими практиками та забезпечує високий рівень правового захисту користувачів електронних сервісів. Невід'ємною складовою нормативно-правового забезпечення є також розробка та впровадження стандартів кібербезпеки, що дозволяють протидіяти сучасним загрозам у цифровому середовищі, та створення умов для безперервного вдосконалення нормативної бази у відповідь на стрімкий розвиток технологій. Таким чином, ефективне нормативно-правове регулювання виступає фундаментом для формування прозорої, доступної та надійної системи електронних публічних послуг, що стимулює подальший розвиток цифрової інфраструктури держави та сприяє зміцненню довіри громадян до сучасного електронного урядування.

Цифровізація державного управління є ключовим напрямом модернізації публічних послуг, що вимагає ефективного інституційного забезпечення. Інституційні механізми включають правове регулювання, організаційні структури, фінансування, кадрове забезпечення та міжнародну співпрацю.

Нормативно-правове регулювання цифровізації

Законодавча база: прийняття законів, що визначають правові механізми цифрової трансформації, електронного документообігу, кібербезпеки та захисту персональних даних [6, с. 85–90].

Стратегічні документи: національні програми цифрового розвитку, зокрема, концепції електронного урядування та державні політики цифровізації.

Організаційні структури та інститути

– Центральні органи виконавчої влади (міністерства цифрової трансформації, агентства з питань електронного урядування).

– Регіональні та місцеві цифрові офіси, що впроваджують електронні послуги на локальному рівні.

- Державні центри кібербезпеки для забезпечення безпеки цифрових платформ.

Фінансування цифровізації

- Державні програми підтримки цифрових ініціатив та розвиток інфраструктури.

- Міжнародні гранти та інвестиції, залучення приватного сектору через механізми державно-приватного партнерства.

Розвиток людського капіталу та цифрової грамотності

Освітні програми для державних службовців та громадян.

- Підготовка фахівців у сфері штучного інтелекту, аналітики даних та інформаційної безпеки [7, с. 45–50].

Виклики інституційного забезпечення

- Фрагментарність законодавчої бази та відсутність єдиних стандартів цифровізації.

- Низький рівень цифрової грамотності серед громадян та держслужбовців.

- Недостатнє фінансування цифрових проєктів та застаріла інфраструктура.

Перспективи розвитку

- Створення єдиної цифрової екосистеми державних послуг.

- Посилення міжнародної співпраці та обмін кращими практиками цифровізації.

- Зміцнення правових та інституційних основ для ефективного управління цифровими трансформаціями.

Ефективне функціонування цифрової держави базується на розвиненій технологічній інфраструктурі, яка забезпечує надання публічних послуг громадянам та бізнесу в онлайн-форматі. Технологічна інфраструктура включає апаратне та програмне забезпечення, платформи електронного урядування, захист даних та механізми інтеграції державних інформаційних систем.

Ключові компоненти технологічної інфраструктури

Цифрові платформи та реєстри

- Єдині державні реєстри (наприклад, демографічний реєстр, реєстр юридичних осіб, реєстр нерухомого майна).

- Національні портали електронних послуг (зокрема, портали «Дія», GOV.UA), які забезпечують громадянам доступ до адміністративних сервісів.

- Електронні кабінети користувачів, що дозволяють отримувати персоналізовані послуги онлайн.

Хмарні технології та центри обробки даних

- Державні дата-центри для зберігання та обробки великих обсягів інформації.

- Використання хмарних технологій для підвищення ефективності обробки та безпеки даних.

Інтеграційні механізми та API

- Системи електронної взаємодії державних органів, що забезпечують обмін даними між різними службами.

- Відкриті API для інтеграції державних послуг із зовнішніми платформами (наприклад, банками, мобільними застосунками).

Системи електронної ідентифікації та цифрового підпису

- Електронний підпис (КЕП) для юридично значущих операцій онлайн.

- BankID, MobileID, SmartID для ідентифікації користувачів у державних сервісах.

Перспективи розвитку технологічної інфраструктури

- Розширення штучного інтелекту та аналітики великих даних у публічному управлінні.

- Впровадження блокчейн-технологій для забезпечення прозорості державних процесів.

- Розвиток 5G-інфраструктури для прискорення цифрових сервісів.

Підвищення рівня кіберзахисту через застосування квантової криптографії.

Механізми надання публічних послуг у цифровому форматі є ключовим елементом трансформації державного управління, спрямованого на підвищення ефективності, доступності та прозорості взаємодії громадян і бізнесу з органами влади. Цифровізація публічних послуг передбачає впровадження сучасних інформаційних технологій, що забезпечують дистанційний доступ до адміністративних сервісів, мінімізують бюрократичні процедури та сприяють оперативному прийняттю рішень.

Основою цифрових механізмів є електронні платформи, що об'єднують різноманітні державні сервіси в єдину екосистему. Національні портали надання електронних послуг дозволяють громадянам та бізнесу отримувати необхідні послуги без фізичного відвідування державних установ. Використання цифрових ідентифікаційних систем, таких як BankID, MobileID та кваліфіковані електронні підписи, забезпечує безпечну автентифікацію користувачів та підтвердження юридичної значущості електронних документів.

Важливим елементом цифровізації є інтеграційні механізми, які дозволяють різним державним реєстрам і системам взаємодіяти між собою. Використання відкритих API забезпечує швидкий обмін даними між державними органами, фінансовими установами та комерційними струк-

турами, що значно спрощує процеси надання послуг. Також важливу роль відіграють автоматизовані рішення на основі штучного інтелекту та аналітики великих даних, які дозволяють прогнозувати потреби громадян, оптимізувати державні процеси та виявляти можливі зловживання.

Системи електронного документообігу та хмарні технології сприяють переходу державних установ до безпаперових процесів, що підвищує швидкість обробки запитів та зменшує витрати на адміністрування. Водночас особливу увагу приділяють кібербезпеці та захисту персональних даних, впроваджуючи сучасні методи шифрування, багаторівневу аутентифікацію та системи моніторингу загроз.

Однак, незважаючи на значний прогрес, існує ряд викликів, серед яких низький рівень цифрової грамотності серед окремих категорій населення, недостатня технічна інфраструктура у віддалених регіонах, а також ризики кібератак та витоку даних. Для подальшого розвитку цифрових механізмів надання публічних послуг необхідно посилювати правове регулювання, розширювати цифрову інфраструктуру, вдосконалювати механізми електронної ідентифікації та розвивати міжнародне співробітництво.

Єдині державні портали та платформи відіграють ключову роль у забезпеченні доступності, ефективності та прозорості надання публічних послуг у цифровому форматі. Вони об'єднують різні державні сервіси, спрощують взаємодію громадян і бізнесу з органами влади та мінімізують бюрократичні процедури.

Основою цифрової екосистеми є національні портали електронних послуг, які забезпечують централізований доступ до адміністративних сервісів. В Україні таким прикладом є портал «Дія», що дозволяє громадянам отримувати електронні документи, подавати заявки на адміністративні послуги та користуватися цифровими сервісами без відвідування держустанов. Подібні платформи впроваджуються й в інших країнах, наприклад, «GOV.UK» у Великій Британії чи «e-Estonia» в Естонії [8, с. 12–16].

Одним із важливих елементів державних платформ є інтеграція з єдиними реєстрами та базами даних, що дозволяє автоматизувати перевірку інформації та усунути потребу в паперових довідках. Взаємодія між державними структурами здійснюється за допомогою спеціалізованих систем обміну даними, таких як «Трембіта» в Україні, що забезпечує безпечну та швидку комунікацію між реєстрами.

Цифрові платформи також включають сервіси електронної ідентифікації, такі як BankID, MobileID та кваліфікований електронний підпис, які гарантують безпечний доступ до державних послуг і юридичну значущість електронних документів. Використання біометричних технологій додає додатковий рівень безпеки та зручності для користувачів.

Важливим напрямом розвитку є створення галузевих цифрових платформ, зокрема для електронного судочинства, системи електронного здоров'я та цифрової освіти. Вони дозволяють спеціалізованим органам ефективно управляти своїми процесами та забезпечують громадянам зручний доступ до послуг у відповідних сферах [9, с. 78–83].

Попри значний прогрес, єдині державні портали стикаються з викликами, серед яких недостатня цифрова грамотність окремих груп населення, ризики кібератак, складність інтеграції застарілих інформаційних систем та необхідність постійного вдосконалення сервісів. Для подальшого розвитку необхідне розширення функціоналу платформ, підвищення рівня їхньої безпеки та інтеграція з міжнародними цифровими екосистемами.

Загалом, єдині державні портали та платформи є важливим інструментом цифрової трансформації, що сприяє покращенню державного управління, підвищенню довіри громадян до влади та ефективному використанню ресурсів.

Електронна ідентифікація та автентифікація громадян є ключовими механізмами забезпечення безпечного та зручного доступу до цифрових державних послуг. Вони дозволяють громадянам підтверджувати свою особу онлайн без необхідності фізичної присутності, що значно спрощує взаємодію з органами влади та іншими інституціями.

Електронна ідентифікація передбачає використання цифрових технологій для встановлення особи користувача та надання йому доступу до державних та комерційних сервісів. Одним із найбільш поширених методів є BankID – система, яка дозволяє проходити ідентифікацію через банки, де громадяни вже верифіковані. Також використовується MobileID, що базується на технологіях мобільних операторів і дозволяє підтверджувати особу за допомогою SIM-картки з криптографічним захистом.

Автентифікація, як наступний етап процесу, гарантує, що користувач є тим, за кого себе видає. Вона може здійснюватися через одноразові паролі (ОТР), біометричні дані (відбитки пальців, роз-

пізнання обличчя), апаратні токени або кваліфікований електронний підпис (КЕП). КЕП надає можливість не лише підтверджувати особу, а й підписувати юридично значущі документи в електронному форматі.

Важливою складовою електронної ідентифікації є інтеграція з державними реєстрами та системами електронного врядування. В Україні діє система ID.GOV.UA, що забезпечує єдиний доступ до державних онлайн-сервісів за допомогою різних методів ідентифікації, включаючи BankID та КЕП.

Основні виклики у сфері електронної ідентифікації включають забезпечення кібербезпеки, запобігання шахрайству, гарантування конфіденційності персональних даних та подолання цифрового розриву серед населення. Перспективи розвитку передбачають удосконалення технологій автентифікації, широке використання біометричних методів, розвиток блокчейн-рішень для децентралізованої ідентифікації та інтеграцію з міжнародними цифровими ідентифікаційними системами [10, с. 25–30].

Загалом, електронна ідентифікація та автентифікація громадян є важливими інструментами цифрової держави, що сприяють безпечному використанню державних послуг, зменшенню бюрократії та розвитку електронного урядування.

Висновки. Таким чином, цифровізація публічних послуг є ключовим напрямом розвитку сучасної держави, що сприяє підвищенню ефективності, прозорості та доступності державного управління. Використання електронних плат-

форм, інтегрованих реєстрів, електронної ідентифікації та сучасних технологій забезпечує швидке й безпечне отримання громадянами та бізнесом адміністративних послуг без необхідності фізичного контакту з державними установами.

Разом із перевагами цифровізації існують і значні виклики, серед яких – кібербезпека, захист персональних даних, цифрова нерівність серед населення, а також необхідність удосконалення нормативно-правової бази. Подолання цих викликів потребує комплексного підходу, зокрема інвестування в розвиток цифрової інфраструктури, впровадження міжнародних стандартів безпеки та підвищення рівня цифрової грамотності громадян.

Перспективи розвитку механізмів надання публічних послуг у цифровій державі передбачають подальше впровадження штучного інтелекту, блокчейн-рішень, біометричних технологій та інтеграцію державних платформ із глобальними цифровими екосистемами. Це дозволить забезпечити ще вищий рівень автоматизації процесів, зменшення адміністративного навантаження та максимальну зручність для користувачів.

Отже, цифровізація державних послуг є не лише технічним процесом, а й стратегічним напрямом, що впливає на загальний рівень розвитку держави, її економіку та суспільну взаємодію. Успішне впровадження цифрових механізмів сприятиме підвищенню довіри громадян до державних інституцій, покращенню якості життя та формуванню ефективної та прозорої цифрової держави.

Список літератури:

1. Кравченко С. О. Перспективи розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2021. Т. 32 (71), № 4, с. 54–59.
2. Яровик О. Цифровізація адміністративного процесу: використання електронних адміністративних послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2024. Вип. 85, с. 3–7.
3. Ковальчук К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2022. Вип. 67, с. 45–49.
4. Савченко С. В. Цифровізація публічного управління. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2023. Т. 34 (73), № 1, с. 38–44.
5. Петренко І. М. Оцифровування, цифровізація та цифрова трансформація публічного управління в Україні. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Державне управління. 2023. Вип. 1 (15), с. 22–28.
6. Іванова О. В. Нормативно-правовий механізм цифрових трансформацій в органах публічної влади України. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2022. Т. 33 (72), № 4, с. 85–90.
7. Мельник М. Проблеми та перспективи розвитку електронних адміністративних послуг в Україні. Вісник Одеського національного університету. Серія: Правознавство. 2020. Т. 25, вип. 1, с. 45–50.
8. Дорошенко Т. Цифровізація державних послуг: тенденції та перспективи. Економіка та держава. 2021. № 4, с. 12–16.
9. Сидоренко О. Стратегічні аспекти цифровізації адміністративних послуг. Збірник наукових праць Полтавського національного технічного університету. Серія: Економічні науки. 2020. Вип. 1, с. 78–83.
10. Ткаченко В. Механізми публічного управління у сфері цифрових трансформацій. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2019. № 9, с. 25–30.

Yevsyukova O.V., Kyselov M.S. MECHANISMS OF PUBLIC SERVICE DELIVERY IN A DIGITAL STATE: CHALLENGES AND PROSPECTS

In the contemporary world, the digital transformation of public administration plays a pivotal role in enhancing the efficiency, transparency, and accessibility of public services. This study focuses on analyzing the mechanisms of delivering public services within the framework of a digital state, exploring both the opportunities and challenges associated with their implementation. The primary objective of the research is to develop a systematic approach to evaluating the effectiveness of digital mechanisms in the context of integrating information and communication technologies (ICT), such as artificial intelligence, blockchain, and big data, into the public sector. The paper outlines the core principles of a digital state, emphasizing the automation of administrative processes, the advancement of e-governance, and the promotion of transparent interaction between the state and its citizens.

Special attention is given to international experiences in digitalization, notably the Estonian model, which exemplifies the successful implementation of e-voting, e-Residency, and integrated data exchange systems. The Ukrainian context is also examined, with a focus on the Digital Economy Development Strategy of Ukraine (2017), highlighting the significance of regulatory frameworks and innovative technologies in modernizing public administration. The study identifies key challenges of digitalization, including cybersecurity, personal data protection, digital inequality, and the lack of digital literacy among the population.

The research underscores the necessity of a comprehensive approach to digital transformation, encompassing improvements in legal frameworks, the development of technological infrastructure, and the integration of advanced ICT into state processes. Prospects for future development are linked to the expansion of functionalities of national portals, such as Ukraine's "Diia" platform, the adoption of biometric technologies, and the deepening of international cooperation. The conclusions emphasize that successful digital transformation will enhance public trust in state institutions, reduce bureaucratic barriers, and contribute to the formation of a competitive digital state. Grounded in an analysis of scholarly sources, strategic documents, and practical examples, this work is highly relevant for further studies in the fields of e-governance and digital transformation.

Key words: digital state, public services, E-governance, information and communication technologies (ICT), artificial intelligence, blockchain, big data, cybersecurity, digital inequality, regulatory framework.