

УДК 35.08:352:351.82

JEL Classification: H83, D73, O21

DOI: <https://doi.org/10.64076/eecsr250708.03>

Саганович Д. В.,

аспірант кафедри державного
управління і місцевого самоврядування,
Національний технічний університет
"Дніпровська політехніка", м. Дніпро

ПРОБЛЕМАТИКА НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

У сучасних умовах воєнного стану перед державою постають безпрецедентні виклики щодо підтримки ефективності, прозорості й стабільності публічних послуг. Глибина та тривалість кризи різко підвищують значення не лише фізичної доступності адміністративних, соціальних, освітніх і медичних сервісів, а й гарантування їх стійкості, оперативності та цифрової захищеності для всіх громадян без винятку. Саме держава в такий період стає останнім гарантованим механізмом захисту основних прав людини, а її непохитність або слабкість визначає довіру суспільства й перспективи соціальної консолідації.

Життя у воєнній реальності висуває нові вимоги до якості публічних сервісів – будь-яке зволікання, структурна негнучкість чи брак уваги до приватності та інклюзії може призвести не лише до соціальної ізоляції вразливих категорій, але й до руйнування основ правопорядку та легітимності інститутів влади. Актуальні стають питання резервування основних реєстрів, впровадження багатофакторної ідентифікації, створення децентралізованих цифрових платформ, які забезпечують принцип рівного доступу й захищеності навіть у випадку масштабних атак чи руйнувань інфраструктури.

Досвід країн, які впроваджують високий рівень цифрової грамотності, багатоступеневий захист персональних даних та інклюзивні онлайн-платформи, підкреслює вагу проактивного державного реагування й неперервності обслуговування громадян у кризових ситуаціях. Навіть у найскладніших умовах держава повинна дотримуватися принципів прозорості, приватності й дбайливої підтримки всіх мешканців, незалежно від їхнього статусу або місцезнаходження.

Український досвід формування нових моделей публічного сервісу в екстремальних обставинах воєнних дій підкреслює не тільки потребу технологічного переоснащення, а й глибокої переоцінки цінностей, пріоритетів та механізмів соціальної згуртованості. Нездатність забезпечити сталу роботу інформаційних систем, неефективний захист особистих даних або порушення доступу до базових послуг мають далекосяжні негативні наслідки: звуження громадянських свобод, зростання недовіри та посилення соціальної фрагментації. Тільки тотальна модернізація й безперервне вдосконалення стандартів публічних послуг у поєднанні з підвищенням цифрової грамотності населення та держслужбовців здатні забезпечити стійкість державності й відповідати на очікування суспільства у найскладніший історичний період.

В українському науковому дискурсі питання функціонування інституту публічних послуг та діяльності органів публічної влади є активно досліджуваними, особливо у контексті діджиталізації адміністративних сервісів та зростання кіберзагроз. Значна увага у працях українських науковців – М.Ажажа [1], Є.Красников [2], А.Помаза-Пономаренко, О.Ахмедова [3], у межах яких приділяється проблемам сучасної концептуалізації публічних послуг, запровадженню електронного врядування, питанню захисту персональних даних у публічному секторі.

При цьому формальний взаємовплив реформи децентралізації, нормативної детермінації публічних послуг, зміни парадигми діяльності органів публічної влади в умовах правового режиму воєнного стану показує, що формальна процедура у процесі надання публічних послуг має враховувати функціональну особливість – органи публічної влади (центральні та місцеві) є формальними суб'єктами надання публічних послуг згідно із законодавством адже саме вони мають юридичні повноваження приймати рішення та несуть відповідальність за надання послуг. Повноваження таких органів публічної влади регулюються низкою нормативних актів, що забезпечують функціональну, регулюючу, сервісну та інші складові сучасної публічної політики.

Інститут публічних послуг розглядається як багатовимірна система, що об'єднує нормативно закріплені соціальні відносини, організаційні структури, різноманітні інструменти, процедури й стандарти, спрямовані на організоване та гарантоване державою або органами місцевого самоврядування надання суспільно важливих сервісів для громадян, юридичних осіб і спільнот. Цей інститут функціонує на основі ключових принципів – відкритості, загальнодоступності, забезпечення пріоритету суспільних інтересів та

рівноправного доступу до послуг. Практично це означає, що реалізація основних прав, свобод громадян та їхніх потреб стає неможливою без чіткого, операційно ефективного та справедливого механізму взаємодії громадян і держави в умовах стрімкої трансформації суспільних відносин.

У структурному вимірі інститут публічних послуг інтегрує кілька ключових елементів:

Нормативна база охоплює закони, підзаконні акти, локальні нормативно-правові акти, що регулюють порядок надання послуг, права та обов'язки учасників, порядки забезпечення якості й безпеки.

Організаційну структуру утворюють виконавчі органи державної влади, органи місцевого самоврядування, а також спеціалізовані сервісні установи, що забезпечують виконання функцій із безпосереднього надання публічних послуг.

Інфраструктурно-технологічна складова включає цілу мережу інформаційних і комунікаційних систем, електронних платформ, реєстрів, фізичних офісів, центрів обслуговування, мобільних додатків, які, у свою чергу, формують єдине середовище обслуговування громадян.

Процедури, стандарти, алгоритми визначають єдиний підхід до отримання послуг, прозорі критерії, часові рамки, забезпечення захисту персональних даних і передбачають впровадження механізмів оскарження й зворотного зв'язку.

Механізми контролю та оцінки забезпечують підзвітність публічних сервісів, відстежують їхню якість, ефективність, дотримання прав і законних інтересів отримувачів послуг.

Попри важливу місію інституту публічних послуг, в українських реаліях простежується низка суттєвих проблемних аспектів, які ускладнюють його стабільний розвиток і функціонування, особливо в контексті динамічної діджиталізації та зростання суспільного запиту на якісні електронні сервіси. До основних викликів належать:

1) фрагментарність нормативно-правового забезпечення, що призводить до неоднозначності тлумачень, дублювань та прогалин у регулюванні нових цифрових форматів послуг;

2) відставання інфраструктури і технологічної бази в окремих регіонах, ускладнений чи нерівний доступ до електронних сервісів для вразливих груп населення, цифровий розрив між містом і селом;

3) недостатній рівень організаційної інтегрованості між органами державної влади та місцевого самоврядування, розбалансованість між різними рівнями і сферами надання послуг;

4) обмежену ефективність механізмів внутрішнього та зовнішнього контролю, відсутність ефективної системи моніторингу зворотного зв'язку й реальної участі отримувачів у покращенні якості послуг;

5) значний вплив людського фактору, низька цифрова компетентність, що спричиняє труднощі адаптації до швидкозмінних електронних інструментів у сфері публічних сервісів.

Не менш значущою проблемою залишається феномен стійких бюрократичних бар'єрів та повільних темпів упровадження інновацій, які гальмують розвиток гнучких і персоналізованих сервісів, орієнтованих на потреби громадянина. Актуальним викликом є забезпечення належної інформаційної безпеки, цілісності даних і запобігання їх витоку або використанню у протиправних цілях. Крім того, у сучасних умовах війни й надзвичайних ситуацій постає завдання адаптації інституту публічних послуг до екстремальних викликів, коли потрібно забезпечувати безперервність та невідкладність доступу до ключових сервісів навіть у нестабільному середовищі.

Таким чином, розвиток інституту публічних послуг вимагає системного оновлення і гармонізації нормативного поля, технологічного переоснащення, посилення контролю, а також формування культури довіри й партнерства між державою й суспільством. Орієнтація на принципи відкритості, інноваційності, соціальної справедливості і гнучкості залишається запорукою його сталого функціонування й розвитку в інтересах кожного члена суспільства.

Список використаних джерел

1. Ажажа М.А., Куртєв А.В. Компетентнісний підхід й особливості його реалізації в системі підготовки кадрів державного управління та надання публічних послуг. *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія: Державне управління*. 2024. Вип. 1(20). URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/20357>.

2. Krasnykov Y., Ninyuk I., Storozhenko L., Marukhlenko O., Kruhlov V. Impacto de los servicios digitales para los ciudadanos en la eficiencia de la administración pública. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*. 2024. № 26 (1), p. 35-51. URL: <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/4344>.

3. Помаза-Пономаренко А.Л., Ахмедова О.О. Діджиталізація системи охорони здоров'я та соціальної сфери як інструмент забезпечення безбар'єрності послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. Вип. 23. <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/5223>.