

УДК 352:374

DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4038.26.2020.228507>

**Калашник Надія Сергіївна**

*доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри  
регіонального управління та місцевого самоврядування Львівського  
регіонального інституту державного управління Національної академії  
державного управління при Президентові України*  
ORCID: 0000-0003-0814-0246  
e-mail: kalashnykn@ukr.net

## **ВПЛИВ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ НА ФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОЇ ПОЛІТИКИ В УКРАЇНІ**

Проаналізовано проблеми, притаманні сучасному суспільству у зв'язку зі стрімкими процесами діджиталізації, що відбулися за останній рік. На прикладі діяльності органів юстиції розглянено впливи діджиталізації на формування і реалізацію публічної політики. Базуючись на результатах анкетування державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, які були проведені автором, визначено основні тенденції, проблеми і перспективи надання публічних послуг он-лайн. Крізь призму готовності надавати та споживати публічні послуги он-лайн вивчено вплив процесів діджиталізації на формування публічної політики.

**Ключові слова:** публічна політика; діджиталізація; адміністративні послуги; суспільні трансформації; юстиція; органи влади; органи місцевого самоврядування.

**Постановка проблеми.** Технічний прогрес останніх десятиріч спричинив у світі значні системні суспільно-економічні перетворення. Базисом для них стало активне використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, нових методів роботи з інформацією у всіх сферах життя. Розбудова цифрового суспільства вже є фактом і реальністю буття світу. Країни світу мають різний рівень розвитку цифрового суспільства і йдеться швидше не про технології, а про готовність суспільства до цифровізації процесів. Україна має значний потенціал щодо гармонічного входження як складова частина до глобального цифрового суспільства (сучасні інформаційні комп'ютерні технології, розробка програмного забезпечення, висококваліфіковані кадри в інформаційній сфері, системи та засоби телекомунікацій і зв'язку, вдосконалення правового підґрунтя цифрових трансформацій тощо).

Пандемія COVID-19, глобальний карантин, застосування карантинних обмежень створили умови, коли суспільство було вимушене швидко реагувати і в разі інтенсивніше застосовувати цифрові технології, і сектор публічного управління не є винятком. Водночас розвиток країни потребує

системних стратегічних і тактичних рішень, що дасть змогу пришвидшити впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності українського суспільства, зокрема – формування та реалізацію публічної політики на різних рівнях управління.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Можна зазначити, що нормативна база за останній рік змінювалась досить активно. Затверджено величезну кількість регулюючих документів, що дають змогу органам державної влади та місцевого самоврядування успішно реалізовувати свої функції он-лайн, або за змішаною формою. Науковці тільки аналізують результати глобальних змін останнього року, тим більше, що процеси трансформації ще не завершені. Проблематику цифрового суспільства досліджують такі науковці, як О. Клепанчук, О. Петрик, С. Лісовський, С. Романюк, Л. Руденко (акцент їх досліджень – досягнення Україною цілей сталого розвитку, де розбудова інформаційного суспільства розглядається як один з інструментів); питання впровадження електронного врядування та електронної демократії вивчають А. Ємельянова, С. Лобойко, О. Маєвська, А. Семенченко, В. Дрешпак; дослідження реалізації публічної політики в певній галузі, зокрема у сфері юстиції та надання адміністративних послуг, належать до кола наукових інтересів Ю. Старилова, Я. Собко, І. Марквич та інших. Серед іноземних дослідників ці питання досліджують Е. Констанс, Дж. Німіш, Н. Маеклер, Д. Малфара та інші.

З іншого боку, питання впливу діджиталізації на формування публічної політики та готовності посадовців різних секторів публічної політики до такої діяльності ще потребує детального вивчення. Невирішеною частиною проблематики також залишаються основні протиріччя, тенденції, проблеми і перспективи надання публічних послуг діджитал, зважаючи на умови, що склалися внаслідок пандемії COVID-19, а саме – застосування карантинних обмежень.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Вплив COVID-19 на поведінку людей був надзвичайно сильним та інтенсивним (стислим у часі). Нині, в умовах пом'якшення карантинних обмежень, все одно тенденція переходу в он-лайн зберігається. Експерти наголошують, що витрати у більшості галузей скорочуються, закупівлі перейшли від персональних до цифрових каналів, а громадська безпека стала головним пріоритетом як для держави, так і компаній, споживачів. Керівники, які ретельно розробляли стратегії багатоканального зв'язку ще взимку 2019 – 2020 рр., щоб створити унікальний продукт, і були впевнені у своєму цифровому лідерстві, мусили швидко імпровізувати, щоб не відставати.

Карантинні обмеження стимулювали рекордно високий рівень залучення користувачів до Інтернету та цифрових платформ, і споживачі послуг (зокрема і публічних) швидко замінюють або доповнюють фізичні та особисті заходи цифровими еквівалентами. Споживачі проводять значно більше часу в Інтернеті: майже половина споживачів почала або збільшила потокове передавання в Інтернеті з моменту початку пандемії. Водночас попит на дані та пропускну здатність різко зросли. Так, огляд веб-аналітики

виявляє чотирикратне збільшення кількості пошукових запитів у Google для “оновлення плану передачі даних” [1].

По всьому світу державні установи та бізнес структури швидко перейшли до масштабного функціонування за допомогою цифрових каналів. Будь-яка можлива діяльність, послуга (від їжі, освіти, до реєстрації актів цивільного стану) тепер має цифровий або онлайн-еквівалент, багато з яких демонструють стрімке користування, яке ще й підтримується державою. Майже всі організації переорієнтовують надання послуг на цифрове, або впроваджують одночасно он-лайн та оф-лайн процедури. Дуже ймовірно, що споживачі віддадуть перевагу застосуванню саме цифрового контенту після кризи, що спричинена COVID-19.

У секторі публічного управління поступово набирають широкого застосування діджитал послуги та платформи врядування, зокрема: розумна інфраструктура міста; розумний будинок; цифровий робочий простір; електронний квиток; енергозберігаючі технології; системи оповіщення; електронний документообіг; автоматичний збір та опрацювання статистичних даних; телемедицина; цифровий освітній простір тощо. Це все є прикладом екосистем, де люди і пристрої взаємодіють одні з одними. Окремої уваги потребують інформаційні платформи, як-то різноманітні державні реєстри (Єдиний державний реєстр нормативно-правових актів, Реєстр спеціальних бланків документів інформаційної системи Міністерства юстиції України, Єдиний реєстр спеціальних бланків нотаріальних документів, Єдиний реєстр нотаріусів України, Спадковий реєстр, Єдиний реєстр довіреностей, Державний реєстр обтяжень рухомого майна тощо). Більшість зазначених послуг стає можливими у сучасному світі завдяки застосуванню та використанню відкритих даних, які зберігаються та опрацьовуються автоматично в Інтернет просторі. Доступ до них і змінює підхід до формування та реалізації публічної політики органами державної влади.

Як свідчить інформаційний контент, суттєві зміни у зв'язку із діджиталізацією відбулися у діяльності органів юстиції. Державна політика у сфері юстиції є однією з найважливіших та широкомасштабних видів політики, з огляду на необхідність існування в суспільстві гарантій забезпечення прав та законних інтересів громадян, а також на необхідність врегулювання відносин між державою та людиною. Зважаючи на це, важливим є чітке розуміння сутності та особливостей здійснення державної політики в сфері юстиції в сучасних умовах. Такий підхід дозволяє дослідити особливості формування і реалізації державної політики у сфері юстиції, вивчити шляхи зміни цієї політики, пов'язані з процесами діджиталізації, та обґрунтувати пріоритети її розвитку.

Міністерство юстиції України озвучило їх розуміння реалізації діджитал-процесів на 2021 р. Зауважимо, що Міністерством юстиції впровадження діджитал-проектів позиціонується як один із етапів цифрової трансформації України. До перспектив реалізації державної політики у сфері юстиції на найближчі роки належать:

- покращення стратегічних і тактичних цілей законотворчого процесу в суспільстві;
- регламентація усіх сфер правового регулювання правовідносин у країні;
- здійснення реформ у судовій системі;
- вдосконалення юридичної діяльності суб'єктів на основі їх спеціалізації;
- впровадження уніфікованих підходів до стандартизації у сфері підготовки юристів;
- покращення інформованості населення з правових питань та питань юстиції;
- вдосконалення процедури притягнення до відповідальності посадових осіб у судовому порядку [2].

У перелічених напрямках передбачаються цифрова трансформація державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень. Планується, зокрема, модернізувати Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, запровадити онлайн-послуги із реєстрації речових прав (на нерухоме майно, право на яке виникло до 01.01.2013 р.) та сплати адміністративного збору, забезпечити електронну взаємодію із бюро технічної інвентаризації та впровадити цифрові інструменти протидії рейдерству.

Необхідним є удосконалення послуги «Малютко». Запроваджуються сервіси для отримання цієї комплексної послуги різними категоріями батьків:

- діти яких народились на тимчасово окупованих територіях України;
- батькам, один з яких є іноземцем, за умови, що він перебуває на території нашої держави на законних підставах. Окрім того, планується запровадити можливість надсилання свідоцтв про народження поштою.

Для подальшого розвитку і підвищення ефективності заходів юстиції необхідна інформаційна взаємодія із Національною Поліцією України. З цією метою передбачається автоматизація виконання постанови про накладання адміністративного стягнення по справах у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху, зафіксованого в автоматичному режимі. Планується запровадити електронний обмін між Автоматизованою системою виконавчого провадження та базою даних Національної Поліції України щодо прийняття електронного виконавчого документа.

Наступний напрям – автоматизація ведення справ засуджених. Передбачається цифровізація процесів виконання кримінальних покарань та пробації, переходу на безпаперову взаємодію, а також інтеграцію між правоохоронними, судовими органами та органами забезпечення виконання покарань. В рамках реалізації цього проекту буде доопрацьовано інтерфейс Єдиного реєстру засуджених осіб, розроблено сервіс обміну наборами даних.

Також, передбачається розвиток цифрової послуги щодо надання безоплатної правової допомоги. Зокрема, буде розширено функціонал для отримання юридичних консультацій через мобільний додаток «Твоє право» та запроваджено кабінет клієнта системи безоплатної правової допомоги [3].

Як бачимо, Міністерство юстиції України зосереджує зусилля на розбудові он-лайн взаємодії з громадянами та зменшенні кількості паперових документів, які надаються при реєстрації речових прав, актів громадянського стану, що надасть змогу зменшити кількість рейдерських дій на майно громадян та ефективніше адмініструвати роботу реєстру, забезпечить контроль на кожному з етапів проходження заяв, знизить корупційні ризики та мінімізує людський фактор у процесах надання цілого спектру послуг.

Також Міністерство юстиції передбачає створення та впровадження кабінету клієнта. Цей крок має на меті спростити доступ громадян до безоплатної первинної та вторинної правової допомоги. За допомогою цього нового сервісу людина матиме змогу: отримати консультацію/роз'яснення з правових питань; подати документи для підтвердження належності до однієї із категорій, які визначені Законом України “Про безоплатну правову допомогу” та іншими законами України; переглядати історію звернень та хід розгляду, контролювати строки тощо. Підсумуємо, що основними завданнями у сфері юстиції, які втілюватимуться у найближчі кілька років за допомогою діджитал інструментів, є такі: цифрова трансформація державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державна реєстрація актів цивільного стану, організація примусового виконання рішень, виконання кримінальних покарань та пробації, надання безоплатної правової допомоги, нотаріат, банкрутство, державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

Акцентуємо, що до об'єктів юстиції необхідно зарахувати такі установи: адвокатура; судово-експертні установи; органи реєстрації актів громадянського стану; нотаріат; судові установи; система правової освіти населення; органи виконавчої служби; органи кримінально-виконавчої служби та пробації; архівна служба; реєстратори; підтримання активного стану низки відкритих державних реєстрів тощо. Зазначені об'єкти характеризуються особливою компетенцією, призначенням та правовим становищем. Відповідно, до основних завдань Міністерства юстиції належать: уніфікація законодавства та забезпечення здійснення правової реформи в країні; організація діяльності, спрямованої на ефективне функціонування органів реєстрації актів цивільного стану та нотаріату; забезпечення захисту прав і свобод людини й громадянина; сприяння формуванню у населення правового світогляду на основі розвитку правової інформації; експертне забезпечення правосуддя, кадрова робота та забезпечення виконання судових рішень; реалізація правового співробітництва Української держави на міжнародному рівні [4].

Як бачимо, Міністерство юстиції України є одним із ключових суб'єктів у системі публічного адміністрування, що визначає організаційно-правові засади державного управління у сфері юстиції України. Але вище окреслені зміни не обмежуються винятково 2020 – 2021 рр. Із метою обговорення та доопрацювання проекту Плану дій між Україною та Європейським Союзом у сфері юстиції та внутрішніх справ: практичний

результат до 2025 р. Міністерство юстиції впродовж вересня 2020 р. проводило засідання тематичних груп щодо широкого публічного обговорення блоків Плану дій. Звертаємо увагу, що одним із ключових питань Плану дій між Україною та Європейським Союзом у сфері юстиції та внутрішніх справ на найближчі п'ять років є цифрові трансформації у діяльності Міністерства юстиції України, а саме:

- захист персональних даних;
- кібербезпека та захист інформації;
- співробітництво у сфері міграції, притулку та управління кордонами (обмін даними, транскордонний контроль метаданих, цифрова ідентифікація тощо);
- протидія легалізації (відмиванню) коштів та фінансуванню тероризму, боротьба з корупцією та організованою злочинністю [5].

Все вище перелічене свідчить про стійку політичну волю та дієві наміри органів влади щодо активної діджиталізації у сфері формування та реалізації державної політики у сфері юстиції. Але, чи готове українське суспільство до таких швидких та масштабних дій. Нині в Україні спостерігається низка глибоких протиріч щодо розвитку цифрового суспільства. До них ми зараховуємо такі:

1. *Цифровий розрив* (розрив у рівні цифрової оснащеності) спостерігається не тільки між різними країнами світу, але і всередині них, зокрема і в Україні. Це виявляється у гендерній, географічній, віковій, соціокультурній, майновій нерівності, а також за регіональною ознакою (області, місцевості, міська та сільська територія).

2. *Технологічне безробіття*. Новітні цифрові технології стимулюють чинники виробництва, доповнюють кваліфіковану працю й одночасно спричиняють поляризацію на ринку праці, вивільнення людських ресурсів, конкуренцію за низькооплачувані робочі місця у сферах, не пов'язаних із інформаційно-комунікаційними технологіями, так зване технологічне безробіття.

3. *Цифрова залежність та цифровий контроль*. Новітні цифрові кросмедійні платформи кидають виклик корпоративному й державному домінуванню, сприяють розширенню прав, можливостей та свобод громадян і, водночас, призводять до встановлення контролю над ними в суспільному житті. Чим далі, тим більше людей повстають проти такого цифрового засилля в їх житті.

4. *Цифрові можливості для злочинності*. Розвиток технологій цифрової ідентифікації людей, ініціатив електронних урядів та виборчих систем голосування, цифрових платіжних систем, електронних угод і електронної торгівлі призводять до нарощування потенціалу державного сектора, інституційних реформ, розвитку цифрової економіки й “економіки загального користування”, проте це провокує зростання рівня кіберзлочинності та фальсифікації. Це породжує обов'язок держави забезпечити захист персональних даних, кібербезпеку та захист інформації.

5. *Необмеженість цифрового простору та його зміст.* Соціальні медіа (соціальні мережі) як потужний комунікаційний феномен в еволюції цифрового простору є інструментом поширення ідей демократії, хоча водночас формують низку проблем, пов'язаних із недоторканністю в особистому житті, кібербезпекою, цензурою, фільтрацією й управлінням інформаційними потоками в мережі Інтернет, змінюють інститут авторства і механізми створення, поширення та послуговування інформаційним контентом, загострюють проблему внутрішньої протидії в системі соціальних комунікацій. Негативно на інформаційному стані суспільства позначаються надлишкові обсяги продукування інформації в поєднанні з комунікаційними поведінковими упередженнями окремих людей у цифровому середовищі.

6. *Зусилля щодо опрацювання цифрового простору.* Цифрові технології призводять до скорочення витрат на отримання інформації в електронному комунікаційному середовищі, але не в кожному випадку це скорочує ресурси і зусилля, які витрачаються на її опрацювання. Крім того, самі технології залишаються недоступними для певної частини населення.

Суперечливі реалії формування необмеженого цифрового простору, з його можливостями, відображаються у всіх сферах життєдіяльності населення, груп населення, окремих людей і обумовлюють тенденції створення єдиного інформаційного простору, а також, відповідно, формування та реалізації публічної політики. Глобальне залучення суспільства до цього процесу не лише загострює технічні й комунікаційні аспекти розвитку цифрового суспільства, а й актуалізує широкий спектр складних світоглядних питань, соціокультурних проблем, породжуваних самим фактом формування цифрового простору. До недоліків регулювання публічної політики у сфері цифрової трансформації та використання відкритих даних експерти зараховують:

1. Недоступність інформації, яку створюють треті особи.
2. Форму отримання інформації. Інформацію створюють або отримують у формі, непридатній для машинної обробки.
3. Спосіб обробки інформації. У різних розпорядників інформацію опрацьовують різними засобами, внаслідок чого оприлюднення однакової інформації може відбуватися з різними підходами (формати, структура, атрибути тощо). Як наслідок, має місце неінтероперабельність наборів даних від різних розпорядників [6].

Виникає питання, як посадовим особам по всій країні в умовах соціальних та технологічних протиріч забезпечити якість реалізації публічної політики. Зрозуміло, що найпростішим для вимірювання показником реалізації публічної політики є надання адміністративних послуг населенню. Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до законодавства. Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного

державного веб-порталу електронних послуг, зокрема через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним веб-порталом електронних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг [7].

Автором було проведено дослідження серед здобувачів освіти Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України щодо надання адміністративних послуг он-лайн. До участі в опитуванні було залучено 66 здобувачів освітнього рівня “магістр” за спеціальністю “Публічне управління та адміністрування” із восьми областей України. Серед опитаних 45,3% посадові особи органів місцевого самоврядування, 42,3% – працівники органів державної влади, 12,4% – керівники юридичних установ публічного права. Опитування проводилося в період травня – грудня 2020 р. Учасникам опитування ставилися такі запитання:

1. Ви надаєте послуги он-лайн?
2. Як довго Ви надаєте послуги он-лайн?
3. Що перешкоджає розвитку адміністративних послуг он-лайн, на Вашу думку?

Відповіді зображено на рис. 1 – 3.



**Рис 1. Питання: Ви надаєте послуги он-лайн?**

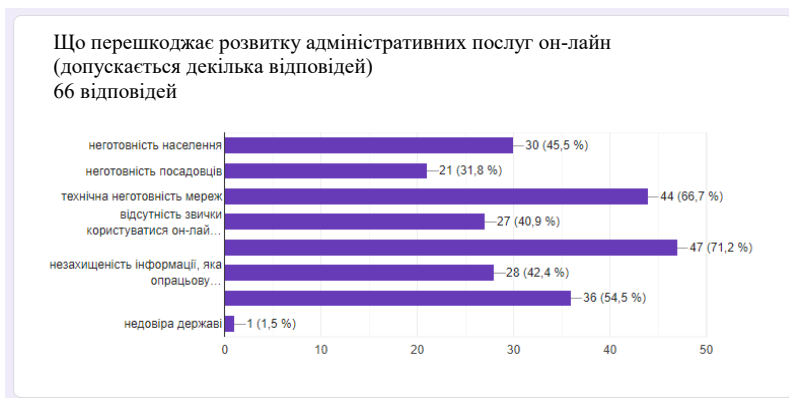
Не зважаючи на те, що з початком карантину більшості органів влади рекомендували надавати всі послуги он-лайн, все ж 72,7% опитуваних зазначили, що цього не роблять.





**Рис 2. Питання: Як довго Ви надаєте послуги он-лайн?**

Як бачимо, на первинному рівні надання адміністративних послуг карантин не спровокував різкого стрибка та масового переходу он-лайн. Більшість тих, то надає адміністративні послуги он-лайн, надав їх ще до початку карантину.



**Рис 3. Питання: Що перешкоджає розвитку адміністративних послуг он-лайн?**

Серед відповідей найпоширенішими відповідями є (у порядку від найбільш популярної до найменш):

- низька технічна грамотність споживачів послуг;
- технічна неготовність мереж;
- неготовність населення;
- неготовність посадовців;
- незахищеність інформації, яка опрацьовується;
- відсутність звички користуватися он-лай;
- недовіра до держави.

Як бачимо, проведене опитування тільки підтверджує наявність цифрового розриву (розриву у рівні цифрової оснащеності), про який зазначалося раніше. Це підтверджує необхідність роботи з широкими верствами населення щодо розбудови цифрового суспільства, зокрема

роз'яснення та опанування інструментарієм споживання адміністративних послуг он-лайн.

**Висновки і перспективи подальших розвідок.** З одного боку, 2020 р. виявився кризовим для всього людства, а з іншого – спонукав до швидкого розвитку певних галузей, зокрема спричинив стрибок у сфері цифрової трансформації. У публічному управлінні це втілюється у популяризації застосування діджитал послуг та платформ врядування. У напрямі формування та реалізації державної політики у сфері юстиції основні зусилля спрямовані на розбудову он-лайн взаємодії між громадянами та державою, зменшення кількості паперових документів, ефективніше адміністрування роботи відкритих державних реєстрів, забезпечення контролю на кожному з етапів проходження звернення громадян, зниження корупційних ризиків через мінімізацію людського фактору у процесах надання адміністративних послуг.

До протиріч у розбудові цифрового суспільства в Україні можна зарахувати такі: цифровий розрив (розрив у рівні цифрової оснащеності); технологічне безробіття; цифрова залежність та цифровий контроль; цифрові можливості для злочинності; необмеженість цифрового простору та його зміст; необхідність масштабних зусиль та ресурсів щодо опрацювання цифрового простору (а потреби будуть тільки збільшуватися); недоступність інформації, яку створюють треті особи – не розпорядники інформації; форма отримання інформації (інформацію створюють або отримують у формі, непридатній для машинної обробки); спосіб обробки інформації (неінтероперабельність наборів даних від різних розпорядників).

Серед чинників розбудови, що визначатимуть вплив процесів діджиталізації на формування публічної політики в Україні вважаємо за доцільне назвати: підвищення технічної грамотності споживачів послуг; покращення технічної готовності мереж; робота з населенням щодо популяризації інструментарію споживання адміністративних послуг он-лайн; підготовка посадовців до роботи в цифровому просторі; вжиття заходів щодо захисту інформації, яка перебуває у розпорядженні органів влади; формування звички користуватися он-лайн у сфері формування та реалізації публічної політики; підвищення рівня довіри держави.

### **Список використаної літератури**

1. Emmanuelli C., Jain N., Maechler N., Malfara D., Moritz S., Neher K., Nelson A., Thomas A. Elevating customer experience excellence in the next normal. URL : <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/elevating-customer-experience-excellence-in-the-next-normal#> (date of using: 09.12.2020).
2. Міністерство юстиції України. URL : <https://minjust.gov.ua> (дата звернення: 09.12.2020).
3. Діджитал-проекти у сфері юстиції – один з етапів цифрової трансформації України. URL : <https://minjust.gov.ua/news/ministry/sergiy-orlov->

[didjital-proekti-u-sferi-yustitsii-odin-z-etapiv-tsifrovoi-transformatsii-ukraini](#) (дата звернення: 09.12.2020).

4. Про затвердження Положення про Міністерство юстиції України : Закон України № 228 від 02.07.2014 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF#Text> (дата звернення: 09.12.2020).

5. Проєкт Плану дій між Україною та ЄС у сфері юстиції та внутрішніх справ: практичний результат до 2025 року. URL : <https://minjust.gov.ua/m/ogoloshennya-pro-provedennya-publichnih-obgovoren-proektu-planu-diy-mij-ukrainoyu-ta-es-u-sferi-yustitsii-ta-vnutrishnih-sprav-praktichniy> (дата звернення: 09.12.2020).

6. Аналітичний модуль Єдиного державного веб-порталу відкритих даних. URL : <https://data.gov.ua/pages/analitika> (дата звернення: 09.12.2020).

7. Про адміністративні послуги : Закон України № 5203-VI від 06.09.2012 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text/> (дата звернення: 09.12.2020).

*Статтю подано: 20.11.2020*

*Статтю схвалено: 22.12.2020*

**Kalashnyk Nadiia Serhiivna**

*Doctor of Public Administration, Associate Professor,  
Professor of the Department of Regional Management and Local Self-Government  
of the Lviv Regional Institute for Public Administration of the National Academy  
for Public Administration under the President of Ukraine*

ORCID: 0000-0003-0814-0246

e-mail: kalashnykn@ukr.net

## **INFLUENCE OF DIGITALIZATION ON THE PUBLIC POLICY FORMING IN UKRAINE**

**Problem setting.** The COVID-19 pandemic, global quarantine, quarantine restrictions created the conditions for society to react quickly. Digital technologies are now being used more intensively, and the public administration sector is no exception. At the same time, the country's development requires systematic strategic and tactical decisions that will accelerate the introduction of modern digital technologies in all spheres of Ukrainian society, also forming and implementation of public policy at various levels of government.

**The analysis of recent researches and publications.** Problems of digital society are studied by such Ukrainian scientists as O. Klepanchuk, O. Petryk, S. Lisovsky, S. Romanyuk, L. Rudenko (the emphasis – achieving by Ukraine the goals of sustainable development, where the development of the digital society is considered as one of the tools); issues of implementation of e-government and e-democracy are studied by A. Emelyanova, S. Loboiko, O. Maevska, A. Semenchenko, V. Dreshpak; research on the implementation of public policy in a particular area, including in the field of justice and the provision of

administrative services, are among the research interests of Y. Starylov, J. Sobko, I. Markvysh and others. Among foreign researchers, these issues are being investigated by C. Emmanuelli, N. Jain, N. Maechler, D. Malfara etc.

**Highlighting previously unsettled parts of the general problem:** the main contradictions, trends, problems and prospects for the provision of digital public services, based on the conditions created by the COVID-19 pandemic, namely – the application of quarantine restrictions; influence of digitalization on the public policy forming in Ukraine.

**Paper main body.** The article analyzes the problems inherent in modern Ukrainian society in connection with the rapid digitalization processes, that have taken place over the past year. The influence of digitalization on the forming and implementation of public policy is considered on the example of the activity of the Ministry of justice of Ukraine. Based on the results of a survey of civil servants and local government officials conducted by the author, the main trends, problems and prospects for providing public services online are identified.

2020 turned out to be the crisis year for all mankind on the one hand, and on the other hand – it encouraged the rapid development of certain industries, including the field of digital transformation. In public administration, this has been embodied in promoting the use of digital services and governance platforms. In the direction of forming and implementation of justice state policy main efforts are aimed at building online interaction between citizens and the state, reducing the number of paper documents, more efficient administration of open state registers, ensuring control at each step of citizens' appeals, reducing corruption risks. minimization of the human factor in the processes of providing administrative services.

The author conducted the survey among students of the Lviv Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine on the provision of administrative services online. 66 applicants from eight regions of Ukraine were involved in the survey. The question was asked: what hinders the development of administrative services online? Among the answers, the most common are (in order from most popular to least): low technical literacy of service consumers; technical unpreparedness of networks; unpreparedness of the citizens; unpreparedness of officials; insecurity of the information processed; lack of habit to use online; distrust to the state.

**Conclusions of the research and prospects for further studies.** Contradictions of the digital society development in Ukraine include: the digital divide (the gap in the level of digital equipment); technological unemployment; digital dependence and digital control; digital opportunities for crime; unlimited digital space and its content; the need for large-scale efforts and resources to address the digital space, and needs will only increase; unavailability of information created by bodies-not information managers; form of obtaining information, information is created or obtained in a form unsuitable for machine processing; method of information processing – non-interoperability of data sets from different managers.

Among the factors that will determine digitalization processes on the public policy forming in Ukraine, we consider: increasing the technical literacy of service consumers; improving the technical readiness of networks; work with the population to promote the tools of consumption of administrative services online; training of officials to work in the digital space; taking measures to protect information held by the authorities; forming the habit of using online in the field of forming and implementation the public policy; increasing the level of trust to the state.

**Key words:** public policy; digitalization; administrative services; social transformations; justice; authorities; local governments.

### References

1. Emmanuelli, C., Jain, N., Maechler, N., Malfara, D., Moritz, S., Neher, K., Nelson, A., Thomas, A. *Elevating customer experience excellence in the next normal*. URL : <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/elevating-customer-experience-excellence-in-the-next-normal#>.

2. *Ministerstvo yustytzii Ukrainy*. URL : <https://minjust.gov.ua> [in Ukrainian].

3. *Didzhytal-proiekti u sferi yustytzii – odyń z etapiv tsyfrovoi transformatsii Ukrainy*. URL : <https://minjust.gov.ua/news/ministry/sergiy-orlov-didzhytal-proiekti-u-sferi-yustytzii-odin-z-etapiv-tsyfrovoi-transformatsii-ukraini> [in Ukrainian].

4. Pro zatverdzhennia Polozhennia pro Ministerstvo yustytzii Ukrainy. № 228. (2014) [in Ukrainian].

5. Proiekt Planu dii mizh Ukrainoiu ta YeS u sferi yustytzii ta vnutrishnikh sprav: praktychnyi rezultat do 2025 roku. URL : <https://minjust.gov.ua/m/ogoloshennya-pro-provedennya-publichnik-obgovoren-proiektu-planu-diy-mij-ukrainoyu-ta-es-u-sferi-yustytzii-ta-vnutrishnikh-sprav-praktichni> [in Ukrainian].

6. *Analitychnyi modul Yedynoho derzhavnoho veb-portalu vidkrytykh danykh*. URL : <https://data.gov.ua/pages/analityka> [in Ukrainian].

7. Pro administratyvni posluhy. № 5203-VI. (2012) [in Ukrainian].

*Paper submitted: 20.11.2020*

*Paper accepted: 22.12.2020*

**Цитування:** Калашник Н. С. Вплив діджиталізації на формування публічної політики в Україні // Демократичне врядування : наук. вісн. Вип. 2(26) / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛПІДУ НАДУ, 2020. URL : [www.dv.lvivacademy.com](http://www.dv.lvivacademy.com). (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4038.26.2020.228507>).

**Citation:** Kalashnyk, N. S. (2020). Vplyv didzhytalizatsii na formuvannia publichnoi polityky v Ukraini. *Democratic governance*, Issue 2(26). URL : [www.dv.lvivacademy.com](http://www.dv.lvivacademy.com). (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4038.26.2020.228507>).