

DOI: [10.32702/2307-2156-2019.9.25](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2019.9.25)

УДК 351.82: 327.371.1

*В. Д. Тогобицька,  
докторант, Навчально-науково-виробничий центр  
Національного університету цивільного захисту України  
ORCID ID: 0000-0002-4642-6117*

## **ЛЮДИНА ТА СУСПІЛЬСТВО В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ**

*V. Tohobytska,  
Doctoral candidate, Training Research and Production Center of the  
National University of Civil Protection of Ukraine*

### **MAN AND SOCIETY IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION**

*У статті розглядаються основні фактори що впливають на участь людини та суспільства під час розвитку цифрової трансформації, та ризики для соціальної сфери в умовах цифрової трансформації. Визначаються основні етапи в розвитку цифровізації населення, та чинники що впливають на процес трансформації суспільства. З урахуванням поставленої мети дослідження, під проблематикою розглядається сутність поняття та поетапно розглядається його розвиток та імплементація в сучасне суспільство. Проведено оцінку позитивних змін з негативними наслідками цифровізації, та визначено необхідність перевіряти ефективність елементів системи управління, а саме функцій, організаційних структур, управлінських технологій. Визначена основна проблема оцінки впливу цифровізації на людину та суспільство в цілому: необхідність створення стрункої і вичерпної системи оціночних показників можливого негативного впливу на суспільство та людину, формування методів їх вимірювання і приведення у відповідність.*

*The article considers the main factors influencing the participation of man and society in the development of digital transformation, and the risks to the social sphere in the context of digital transformation. The main stages in the development of digitalization of the population and the factors influencing the process of transformation of society are identified. Taking into account the purpose of the study, the essence of the concept is considered under the issue and its development and implementation in modern society is gradually considered. The assessment of positive changes with negative consequences of digitalization is carried out, and the necessity to check efficiency of elements of management system, namely functions, organizational structures, administrative technologies is defined. The main problem of assessing the impact of digitalization on man and society as a whole is identified: the need to create a coherent and comprehensive system of evaluation indicators of possible negative impact on society and man, the formation of methods for measuring and aligning them.*

*The state information system on state payments is an information system that is designed to receive and place information on the payment of payments by legal entities and individuals for*

*the provision of services and other payments that are sources of revenue for the budget system of Ukraine.*

*During this period, the registration of appeals from applicants is carried out in the electronic document management system of the relevant state authority and local government directly from the employee's workplace: an extract from the electronic log of registration and control of applicants' appeals is automatically generated, represented by the applicant, to public authorities and local governments involved in the provision of public services.*

*As a result of application of modern technologies the level of satisfaction of the population with the received services, and also increase of their qualities increased. Therefore, it is necessary to continue work on standardization of services and reengineering, regulations should become more specific and detailed.*

*The infrastructure of interaction, as well as the main information systems and subsystems included in them are considered; the basics of providing public services with the use of information and telecommunication technologies in the provision of public services have been studied.*

**Ключові слова:** *Цифрова трансформація суспільства, ризики соціальної сфери, цифрова трансформація, трансформація суспільства, діджиталізація суспільства.*

**Keywords:** *Digitalization, risks of the social sphere, digital transformation, transformation of society, digitalization of society.*

**Постановка проблеми:** В сучасних умовах зростаюча цифрова трансформація сильно вплинула на наше світосприйняття та поведінку і стала невід'ємною частиною життя. Людство коливається в даний час між прагненням до універсальної доступності, більш швидких з'єднань, потужних пристроїв та частковим дискомфортом щодо ще не ясних побічних ефектів та наслідків.

Таким чином постає питання, що розвиток всесвітньої науки, яка безпосередньо прискорює цифрову трансформацію суспільства, майже не має взаємодії між різними науковими інститутами які повинні прогнозувати та корегувати стан цифровізації, що призвело до значних невідповідностей в понятійному апараті.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій:** Проблеми ризиків впливу на людину та суспільство цифрової трансформації в Україні та наукові підходи стосовно формування ефективних механізмів етапів цифровізації без шкідливого впливу на суспільство цифрової трансформації, у тому числі щодо визначення державної політики в сфері цифрової трансформації суспільства. Разом з тим, на сьогодні не сформовано цілісного бачення єдиної думки щодо ефективної державної політики розвитку цифровізації українського суспільства.

**Мета статті:** визначити основні ризики під час цифровізації суспільства в сучасних умовах.

**Виклад основного матеріалу:** Одним із пріоритетних напрямів розвитку українського суспільства та підвищення якості соціального та економічного зростання є досягнення високої ефективності публічного управління, успішність проведення науково обґрунтованої адміністративних змін. Надання державних послуг є ключовою складовою публічного управління.

На сьогоднішній день у державній політиці особливий інтерес приділяється електронним державним послугам, підвищенню доступності та якості державних послуг. Накопичено значний досвід надання державних послуг, оптимізовано їх кількість, систематизовано вимоги до організації надання послуг, вирішено деякі проблеми взаємодії органів влади при наданні державних послуг [1].

Проте залишається недостатня розробленість методологічних основ ефективності функціонування системи надання електронних державних послуг, що говорить про її складність та комплексність, налагодження роботи такої системи займає тривалий період часу.

Незважаючи на велику кількість праць з цієї теми, не можна говорити про її вичерпаність, оскільки проблеми надання державних послуг, включаючи державні послуги в електронному вигляді, залишаються актуальними й на сьогодні в силу неможливості прогнозування всіх можливих проблем, та нових викликів які з'являються в силу потреб суспільства.

Державні послуги вважаються конкретними діями, повсякденною діяльністю органів влади та службовців щодо юридичних або фізичних осіб, в ході якої юридична особа або громадянин отримують конкретні блага. Наведена дефініція визначає державні послуги з позиції їх широкого розуміння в юридичній літературі та має на увазі під ними всю діяльність органів влади щодо організації життєдіяльності суспільства. Тим самим державна послуга розглядається як одна з ключових форм взаємовідносин між державою та громадянином [1]. Застосування цього підходу до розуміння терміну

державних послуг може призвести до розмивання кордонів між різними напрямками державної діяльності, наприклад, між наданням послуг та контрольно-наглядовою діяльністю, що у свою чергу позначиться на якості послуг, що надаються, і викличе протиріччя в законодавстві.

Таким чином, державна послуга – це будь-які дії органів влади, які вони зобов'язані виконати щодо людини чи організації; все, на що одержувач послуги має право при існуванні певних умов; все, на що одержувач послуги має підстави вимагати від органів влади юридично: допомоги, видача паспорта, оформлення безробітного, надання субсидій, оформлення шлюбу, надання довідок, виписок, реєстрація ЗМІ, реєстрація угод з нерухомістю, а також консультування, інформування, надання роз'яснень; розгляд звернень та інші послуги.

Крім стандартного складу суб'єктів, державні послуги мають особливу спрямованість: в їх основі лежить взаємодія приватного інтересу (одержувача послуги) та публічного інтересу, що забезпечує соціальне призначення держави та нормальне функціонування суспільства. Отже, у правовідносинах поруч із індивідуальними інтересами одержувачів послуг здійснюються громадські інтереси, встановлені як забезпечений правом та визнаний державою інтерес конкретної соціальної спільності, задоволення якого є гарантією її розвитку та існування.

Спираючись на сказане вище, можна відзначити, що державна послуга розглядається як врегульована нормами права діяльність уповноваженого органу влади або організації, спрямована на реалізацію прав людини, які гарантуються державою, а також задоволення потреб суспільства та здійснення державних функцій.

Проаналізувавши подані вище дефініції, можна назвати відмінні риси державних послуг[6]:

- Суб'єктами надання державних послуг є державні органи та установи, підвідомчі їм, а також органи місцевого самоврядування у випадках передачі їм деяких державних повноважень;
- Одержувачами державних послуг є організації та громадяни;
- Процес надання державних послуг суворо впорядкований нормативно закріпленими єдиними стандартами та регламентами надання послуг;
- Процес організації та надання державних послуг забезпечується державою;
- Правовий характер послуг, тобто їх надання здійснюється відповідно до ухваленого законодавства;
- Задоволення інтересів суспільства при наданні державних послуг. Реалізуючи інтереси певної людини чи організації, органи влади фактично вбудовують цей інтерес у інтерес публічний, що набуває у рамках відповідних взаємин очевидно переважне значення. Так відбувається реалізація приватного інтересу в межах виконання публічної діяльності [6];
- Заявлений порядок надання державних послуг;
- Адресність надання, тобто як отримувач державної послуги виступає конкретний суб'єкт;
- Забезпечення виконання обов'язків організацій та громадян, а також реалізація прав – результат державної послуги.

Отже, можна так визначити державну послугу: це діяльність держави в особі її компетентних органів влади, що реалізують певну функцію, яка має адресний, індивідуальний характер і результатом якої є задоволення потреб певної людини (фізичної особи) або організації (юридичної особи).

Державні послуги охоплюють усі сфери людської діяльності та надаються протягом усього періоду існування суспільства. Отже, можна стверджувати, що задоволеність людини своїм життям безпосередньо залежить від держави. Тому державні послуги – це основна та наймасовіша форма взаємодії органів влади з населенням, внаслідок чого у кожного громадянина формується суб'єктивна думка про результативність та ефективність діяльності всього державного апарату в цілому.

Значимість державних послуг зростає у зв'язку з адміністративною реформою, що проводиться. Державні послуги розширюються за змістом та обсягом, покращується правовий та організаційний механізм їх надання [4].

Ключовою ознакою, за якою можна класифікувати державні послуги, є вид виконавця. Так виділяються такі види виконавців: органи державної влади та органи місцевого самоврядування; позабюджетні фонди; державні та інші організації [5].

Отже, на сьогоднішній день немає єдиного розуміння державної послуги, що тягне за собою деякі складнощі. Відсутність методичних рекомендацій та єдиних принципів класифікації державних послуг, а також відсутність приблизного переліку державних послуг за галузями та показниками їхньої якості призводить до того, що кожна публічно-правова освіта автономно формує підходи до систематизації та встановлення державних послуг.

В даний час найбільш важливою та значущою формою надання державних послуг є їх надання в електронному вигляді. У зв'язку з актуальністю питання надання державних послуг в електронному вигляді, яка обумовлена збільшенням швидкості отримання послуги, підвищенням доступності, скороченням часу та документації, є необхідність розглянути чинну нормативно-правову базу у сфері надання електронних державних послуг.

Права заявників під час отримання державних послуг безпосередньо пов'язані з принципами надання послуг[5]. У зв'язку з чим бачиться необхідним розглянути ці принципи.

Принцип 1. Правомірність надання державних послуг органами, що надають державні послуги [5].

Принцип 2. Заявлений порядок надання державних услуг[5]. Громадяни повинні знати, в якому порядку та до кого необхідно звернутися, щоб реалізувати свої права, бо саме через конкретні рішення та дії відповідних державних органів та місцевого самоврядування реалізуються права кожної людини.

Принцип 3. Правомірність стягування із заявників плати та державного мита за надання послуг [5]. Згідно з поширеною точкою зору, процес надання послуг не фінансується за рахунок коштів бюджету, тому що державні послуги надаються адресно на запит заявника, а не всьому населенню.

Принцип 4. Відкритість діяльності органів, що надають державні послуги, і навіть організацій, що потребують надання державних услуг[5]. По-перше, відкритість діяльності дозволяє підвищити якість обслуговування громадян, які звернулися за послугою. По-друге, забезпечення відкритості діяльності має антикорупційний характер. Здійснення цього принципу означає, насамперед, інформаційну відкритість, що виражається у вільному отриманні даних та інформації про діяльність органів та організацій, що надають державні послуги, як через сайти, так і будь-якими іншими доступними методами.

Принцип 5. Доступність звернення за наданням державних послуг, а також доступність надання послуг для осіб з обмеженими можливостями здоров'я [5]. Цей принцип перетинається з попереднім, оскільки призначений для забезпечення організаційної спроможності громадян звернутися за наданням та отриманням послуги. Доступність може бути доступною для осіб з обмеженими можливостями; територіальною доступністю; незатратністю з погляду тимчасових і фінансових витрат за її одержання.

Принцип 6. Можливість отримання державних послуг у електронному вигляді, соціальній та інших формах, відповідно до законодавства України, і навіть на вибір заявника [5]. Здійснення цього принципу покликане забезпечити зручність отримання послуг населенням, а також суттєве зниження витрат на утримання державного апарату.

Отже, механізм надання державних послуг має бути спрямований на відповідність вищезазначеним принципам для найбільш повного та ефективного забезпечення прав громадян.

Необхідно також наголосити, що кожна послуга повинна мати свій порядок надання, цей порядок відображено в адміністративному регламенті. Детальні вимоги до адміністративних регламентів надання послуг відображаються у підзаконних актах.

Регламент є нормативним правовим актом, який встановлює стандарти та порядок надання послуги. Основне його призначення – підвищення якості та оптимізація механізму надання державних послуг. Наприклад, скорочення кількості документів, які надає заявник для отримання державної послуги, є важливим аспектом якості надання послуги. Також для підвищення якості державних послуг, що надаються, застосовуються нові форми документів, які дозволяють усунути необхідність багаторазового надання однієї і тієї ж інформації, знижується кількість взаємодій посадових осіб із заявниками за рахунок здійснення принципу «єдиного вікна», виконання окремих адміністративних дій або процедур на базі багатofункціональних центрів надання державних послуг, надання державних послуг в електронному вигляді [1].

Регламенти детально надають механізми реалізації прав громадян при наданні державних послуг. Кожна така послуга відображається аж до того, скільки хвилин службовець зобов'язаний витратити на реалізацію деяких процедур, за яким графіком працює орган, що надає послугу, з яких питань ведеться прийом громадян, якими мають бути умови прийому, скільки часу дано на надання відповідей на запити громадян.

Таким чином, якщо на початкових стадіях адміністративної реформи головним завданням є формування системи адміністративної та правової регламентації надання державних послуг, то на сьогоднішній день необхідно уніфікувати адміністративні регламенти, інтегрувати використовувані інформаційні системи та створити гнучку стійку та адаптивну систему надання державних послуг, яка забезпечувала б несуперечність та цілісність відомостей, що застосовуються різними органами виконавчої влади в межах встановлених адміністративних процедур.

Надання державних послуг з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій в даний час в Україні сформована єдина система надання державних послуг, центри телефонного обслуговування населення, державні й регіональні портали державних послуг, а також офіційні сайти органів влади. Також послуги можна отримати безпосередньо в органах влади [4].

У процесі надання послуг широко використовуються можливості сучасних мереж передачі інформації. Переведення всіх або кількох етапів взаємодії органів влади з організаціями та громадянами в електронний вигляд сприяє скороченню часу надання державної послуги, зниженню витрат, пов'язаних із зверненнями громадян до органів влади та утримання службовців та відповідної матеріально-технічної інфраструктури, а також спрощує доступ до послуг з боку організацій та громадян.

Надання державних послуг в електронному вигляді відбувається на базі інформаційних систем, у тому числі інформаційних систем, що складають комунікаційну та інформаційно-технологічну інфраструктуру [1].

В даний час комунікаційна та інформаційно-технологічна інфраструктура має на увазі наявність спеціалізованих порталів державних послуг, систем, що допомагають у наданні державних послуг в електронному вигляді [5]. Далі розглянемо основні елементи системи надання державних послуг у електронному вигляді.

Інфраструктура взаємодії – єдиний комплекс телекомунікаційних, інформаційних та

технологічних елементів, які включають [2]:

- інформаційні системи та підсистеми, що входять до них;
- організаційні та технічні елементи: центри телефонного обслуговування, призначені для інформування громадян з використанням телефонного зв'язку про послуги, що надаються організаціями та органами;
- центри громадського доступу, які призначені для інформування юридичних та фізичних осіб про діяльність організацій та органів та про послуги, що надаються ними, а також для забезпечення доступу громадян до отримання послуг в електронному вигляді;
- допоміжні та інженерні елементи: мережа центрів обробки даних, що забезпечують функціонування інфраструктури; інформаційно-телекомунікаційні мережі, які забезпечують взаємодію інформаційних систем під час надання послуг, у тому числі мережу передачі даних органів влади; система забезпечення безпеки інформації;

Подібна інфраструктура формується з метою [2]:

- прийому запитів, звернень та інших документів заявників, що надаються для отримання послуг;
- передачі заявникам даних, пов'язаних з наданням послуг, результатів надання таких послуг та відомостей (документів), які розміщуються у державних інформаційних системах та інших інформаційних системах;
- моніторингу процесу взаємодії інформаційних систем організацій та органів;
- забезпечення безпечної взаємодії інформаційних систем організацій та органів.

Розглянемо докладніше деякі інформаційні системи та підсистеми, що входять до них, що використовуються при наданні державних послуг.

Державний реєстр усіх видів послуг є єдиною інформаційною системою, яка містить актуальні дані про послуги, методи їх отримання, їх види, всі нормативно-правові акти, реквізити і форми стягування плати за отримання послуг, а також єдині форми заяв для отримання послуг. Крім того, є джерелом інформації про надання послуг для інформаційних систем, які застосовуються в органах влади [1].

Регіони вправі організувати власні портали надання послуг, і навіть у певних випадках послуги електронному вигляді можуть надаватися через офіційні сайти державних органів виконавчої влади.

**Висновки:** Державна інформаційна система про державні платежі є інформаційною системою, яка призначена для отримання та розміщення інформації про сплату юридичними та фізичними особами платежів за надання послуг, інших платежів, які є джерелами формування доходів бюджетної системи України [1].

У цей період реєстрація звернень, що надходять від заявників, здійснюється в системі електронного документообігу відповідного органу державної влади та місцевого самоврядування безпосередньо з робочого місця працівника: автоматично формується витяг з електронного журналу реєстрації та контролю за зверненнями заявників, далі здійснюється передача заяви та пакету документів, представлених заявником, до органів державної влади та місцевого самоврядування, які беруть участь у наданні державних послуг.

У результаті застосування сучасних технологій підвищився рівень задоволеності населення отриманими послугами, а також підвищення їх якостей. Тому необхідно продовжити роботу з типізації послуг та реінжинірингу, регламенти мають стати більш конкретними та детальними.

Таким чином, розглянуто інфраструктуру взаємодії, а також основні інформаційні системи та підсистеми, що входять до них; вивчено основи надання державних послуг з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій при наданні державних послуг.

### Література.

1. Веретюк С. М., Пілінський В. В. Визначення пріоритетних напрямків розвитку цифрової економіки в Україні. Наукові записки Українського науково-дослідного інституту зв'язку. 2016. № 2. С. 51-58.
2. Гриценко А.А. Цифровий розвиток: структура, капіталізація та соціалізація. Економічна теорія. 2018. № 4. с. 5-20.
3. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 рр. URL: <https://www.kmu.gov.ua/nras/pro-shvalennya-konceptsiyrozvitku-cifrovoyi-ekonomiki-ta-suspilstva-ukrayini-na-20182020-roki-tazatverdzhennya-planu-zahodiv-shodo-yiyi-realizaciy>
4. Риженко О., Фішук В. Як цифрова економіка змінить Україну. Економічна правда. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/01/16/633057>
5. Рудь Н. Т. Відкриті інновації – нова парадигма інноваційного розвитку. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія : Економіка. 2013. Вип. 21. С. 81-85.
6. Цифрова адженда України – 2020 : проект. Цифровий порядок денний – 2020. Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери, ініціативи, проекти «цифровізації» України до 2020 року. С. 3. URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>

### References.

1. Veretiuk, C.M. and Pilins'kyj, V.V. (2016), "Determining the priority areas of digital economy development in Ukraine", *Naukovi zapysky Ukrains'koho naukovo-doslidnoho instytutu zv'iazku*, vol. 2, pp. 51-58.
2. Hrytsenko, A.A. (2018), "Digital development: structure, capitalization and socialization", *Ekonomichna teoriia*, vol. 4, pp. 5-20.
3. Cabinet of Ministers of Ukraine (2018), "The concept of development of the digital economy and society of Ukraine for 2018-2020", available at: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-koncepciyirozvitku-cifrovoyi-ekonomiki-ta-suspilstva-ukrayini-na-20182020-roki-tazatverdzhennya-planu-zahodiv-shodo-yiyi-realizaciy> (Accessed 30 Aug 2019).
4. Ryzhenko, O. and Fischuk, V. (2018), "How the digital economy will change Ukraine", available at: <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/01/16/633057> (Accessed 30 Aug 2019).
5. Rud', N.T. (2013), "Open innovations - a new paradigm of innovative development", *Naukovi zapysky Natsional'noho universytetu «Ostroz'ka akademiia»*. Seriiia : Ekonomika, vol. 21, pp. 81-85.
6. Hi-Tech Office Ukraine (2016), "Digital Agenda of Ukraine - 2020", available at: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (Accessed 30 Aug 2019).

*Стаття надійшла до редакції 20.09.2019 р.*