

УДК 342.9

DOI <https://doi.org/10.32782/2311-8040/2025-3-9>

Самітовська Катерина Василівна,
аспірант кафедри адміністративного права та процесу,
Національна академія внутрішніх справ,
площа Солом'янська, 1, Київ, 03035, Україна
ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1722-7002>

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ МВС ТА ЇХ ПОПУЛЯРИЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ

Анотація. У статті досліджено питання ролі та завдання інформаційно-комунікаційних підрозділів сервісних центрів МВС в умовах інформування громадськості про наявні державні послуги. Встановлено, що в умовах глобальної інформатизації суспільства цифрова трансформація посідає ключове місце для забезпечення ефективного діалогу громадськості з владою, а також відкритої та прозорої діяльності державних інституцій. У статті проаналізовано актуальні нормативно-правові акти, що регулюють процеси цифрової трансформації в публічному управлінні та формування інформаційної політики загалом. Досліджено, що онлайн-послуги сервісних центрів МВС в умовах цифрової трансформації стали одним із ключових елементів сучасного державного управління. З'ясовано, що комунікаційні підрозділи виступають ефективним каналом зв'язку й інформування громадськості про надання адміністративних послуг системи сервісних центрів МВС і діють відповідно до встановлених нормативно-правових актів. Визначено, що різні канали комунікації, а особливо соціальні мережі, на сьогодні відіграють ключову роль у забезпеченні оперативного й доступного широкій аудиторії поширення інформації, сприяють підвищенню прозорості та відкритості влади до суспільства. У статті досліджено питання ролі діджиталізації та електронних сервісів у державному секторі, що здійснює забезпечення громадян адміністративними послугами. Визначено поняття діджиталізації, запропоновано власне розуміння цього процесу й обґрунтовано доцільність застосування на практиці в органах державної влади. У дослідженні зроблено висновок, що цифрова трансформація є важливим критерієм інформатизації суспільства. Сучасні технології дають змогу автоматизувати процеси, мінімізувати людський фактор, таким чином зменшити можливі корупційні ризики та забезпечити рівний доступ громадян до адміністративних послуг.

Ключові слова: діджиталізація, цифровізація, цифрова трансформація, комунікація, інформаційно-комунікаційні підрозділи, система сервісних центрів МВС, соціальні мережі, громадськість, зворотний зв'язок, прозорість.

Samitovska Kateryna. Digitization of services of service centers of the MIA and their popularization by communications departments

Abstract. The article examines the role and tasks of information and communication units of the Ministry of Internal Affairs service centers in terms of informing the public about available state services. It is established that in the conditions of global informatization of society, digital transformation occupies a key place in ensuring effective dialogue between the public and the authorities, as well as open and transparent activities of state institutions. The article analyzes the current regulatory legal acts that regulate the processes of digital transformation in public administration and the formation of information policy in general. It is studied that online services of the Ministry of Internal Affairs service centers in terms of digital transformation have become one of the key elements of modern state administration. It is found that communication units act as an effective channel of communication and informing the public about the provision of administrative services of the system of service centers of the Ministry of Internal Affairs and operate in accordance with established regulatory legal acts. It has been determined that various communication channels, especially social networks, today play a key role in ensuring the prompt and accessible dissemination of information to a wide audience, contributing to increasing the transparency and openness of government to society. The article examines the role of digitalization and electronic services in the public sector, which provides citizens with administrative services. The concept of digitalization is defined, a proper understanding of this process is proposed, and the feasibility of its application in practice in state authorities is substantiated. The study concludes that digital transformation is an important criterion for the informatization of society. Modern technologies allow automating processes, minimizing the human factor, thus reducing possible corruption risks and ensuring equal access of citizens to administrative services.

Key words: digitalization, digitalization, digital transformation, communication, information and communication units, the system of service centers of the Ministry of Internal Affairs, social networks, public, feedback, transparency.

Вступ. Питання діджиталізації в органах державної влади набуває актуального значення в умовах інформатизації суспільства. Упродовж останніх років спостерігається активне впровадження інтернет-технологій у забезпеченні громадян державним сервісом, щоб він був доступним незалежно від місця проживання. Для ефективного надання адміністративних послуг у системі сервісних центрів МВС поступово впроваджуються цифрові рішення, які допомагають громадянам в онлайн-режимі здійснювати обмін і відновлення посвідчення водія на право керування транспортними засобами, реєстраційні дії з транспортними засобами та дистанційний запис до територіальних сервісних центрів МВС на отримання адміністративних послуг. Тому дослідження цифрових процесів в органах державної влади є надзвичайно актуальним, адже діджиталізація – відносно нове явище в публічному просторі та потребує детального вивчення.

Стан дослідження проблеми. Останнім часом спостерігається інтерес учених до впровадження цифрових технологій у державних інституціях і забезпечення громадськості якісним наданням адміністративних послуг. Питання діджиталізації в публічному просторі органах державної влади досліджували відомі українські теоретики та практики: Антонюк В. В., Дубина М. В., Разумей Г. Ю., Разумей М. М., Костюков В. В., Редчук Р. О. та інші вчені. Однак потребує вивчення питання діджиталізації в системі сервісних центрів МВС і використання комунікаційних інструментів для ефективного забезпечення громадськості державними послугами.

Мета та завдання дослідження. Метою статті є охарактеризувати процеси діджиталізації в системі сервісних центрів МВС, діяльність інформаційно-комунікаційних підрозділів у забезпеченні якісного діалогу державної інституції з громадськістю та популяризації державних послуг серед суспільства сучасними засобами зв'язку.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному висвітленні діджиталізованих процесів у системі сервісних центрів МВС і

ролі інформаційно-комунікаційних підрозділів у популяризації адміністративних послуг серед громадськості.

Матеріали та методи. Матеріалами дослідження виступили нормативно-правові акти України, що регламентують процеси цифрової трансформації та інформаційної політики у сфері публічного управління, зокрема Закон України «Про інформацію», розпорядження та постанови Кабінету Міністрів України, а також накази Міністерства внутрішніх справ України. Додатковим джерелом слугували відомчі документи, які визначають порядок діяльності інформаційно-комунікаційних підрозділів системи сервісних центрів МВС та особливості впровадження електронних послуг. У роботі використано також офіційні електронні ресурси МВС, ГСЦ МВС, мобільного додатка «Дія», а також аналітичні дані та наукові публікації українських дослідників, що розкривають проблематику діджиталізації та державних комунікацій.

Методологічну основу дослідження становили діалектичний і системний підходи, які дали змогу розглядати цифровізацію сервісних центрів МВС як комплексний і динамічний процес у контексті публічного управління. Для аналізу нормативних актів і наукових джерел застосовано формально-юридичний метод, що дав змогу встановити особливості правового регулювання цифрових трансформацій у державному секторі. Використання методу порівняльного аналізу забезпечило можливість зіставити українську практику з міжнародними підходами у сфері електронного урядування.

Застосування логіко-структурного методу дало змогу виокремити ключові напрями діяльності інформаційно-комунікаційних підрозділів у забезпеченні прозорості й відкритості сервісів МВС. Контент-аналіз матеріалів офіційних вебсайтів і сторінок сервісних центрів у соціальних мережах дав змогу дослідити особливості інформування громадськості й оцінити ефективність каналів комунікації. Такий комплексний підхід сприяв формуванню загальних висновків щодо значення цифровізації та комунікаційної діяльності в забезпеченні доступності державних послуг.

Результати. Сьогодні світ стрімко розвивається в умовах цифрових трансформацій, інтернет-технологій і переходу сервісів в онлайн-площину. Під впливом глобалізаційних процесів на сучасному етапі комунікація перетворилася на рушійний інструмент усіх сфер суспільно-політичного життя. На сьогодні комунікація стала не лише обміном інформацією та знаннями, а важливим ресурсом, який здатний впливати на глобальні виклики, сприяти позитивному іміджу, формувати та впливати на суспільну свідомість. Вона виходить за межі національних кордонів та охоплює різноманітну аудиторію.

Комунікація, безумовно, є ключовим фактором і стратегічним інструментом, що змінює підходи до взаємодії влади з громадськістю, впливає на діяльність державних інституцій, забезпечуючи відкритість, прозорість, збільшуючи рівень довіри, і демонструє ефективність державної політики. Саме тому в умовах розвитку цифрового суспільства важлива роль належить комунікаційним підрозділам для забезпечення громадян державними послугами. Такі підрозділи здійснюють популяризацію державного сервісу та виконують роль засобів діалогу органів державної влади з громадськістю. На етапі активного процесу цифровізації інформування суспільства про наявні державні сервіси є дуже важливим, а роль інформаційно-комунікаційних підрозділів постійно зростає. Саме від ефективного налагодження комунікації з громадськістю залежить рівень довіри населення до влади, обізнаність про наявні послуги та сервіси, які надають державні органи.

Сьогодні в умовах глобалізаційних процесів цифрові комунікації стали ключовим інструментом взаємодії органів влади з громадянами та набувають особливого значення. Цифрові комунікації змінюють способи отримання, обробки та поширення інформації, що, зі свого боку, сприяє впровадженню інноваційних підходів у державному управлінні. На нашу думку, саме цифрові комунікації здійснюють ключову роль у налагодженні прозорого, оперативного й відкритого діалогу з населенням.

Досліджуючи сутність і вимоги цифрової комунікації в публічному управлінні, Н. Гринчак, А. Синяков зазначали, що комунікації належить роль посередницького інструменту між різними зацікавленими сторонами. Дослідники наголошують, що насамперед налагодження ефективної взаємодії між державними інституціями та громадськістю є ключовим пріоритетом і основним завданням у сфері комунікації органів публічної влади. *Дійсно, розуміння політики, підвищення якості пропонуваного громадськості послуг, розробка проєктів або вироблення рішень потребують комунікації, що дає змогу усвідомлювати соціальні потреби та діагностувати проблемні ситуації, які є каталізаторами необхідних перетворень і сприяють колективному сприйняттю змін [1, с. 113].*

Активну участь у реалізації державної політики з питань цифровізації здійснює Головний сервісний центр МВС (далі – ГСЦ МВС). Цифрова трансформація спрямована на переведення деяких адміністративних послуг у зручний онлайн-формат. Адже забезпечення громадян якісним і доступним державним сервісом є важливим пріоритетом на сьогодні для країни. Відкритість, доступність, оперативність та прозорість у наданні адміністративних послуг є відповіддю на суспільний запит і водночас важливою складовою державної політики модернізації публічного сервісу. Попри воєнний стан в Україні, ГСЦ МВС реалізовує політику щодо підвищення попиту на прозорі, швидкі та доступні адміністративні послуги і є прикладом ефективного впровадження цифрових рішень у своїй діяльності.

Отже, завдяки впровадженню цифрових інструментів органи державної влади мають можливість швидко реагувати на виклики сьогодення, потреби громадян, а також залучати їх до процесів прийняття рішень, підвищувати рівень довіри до державних інституцій.

Для ведення ефективного діалогу влади з громадськістю, налагодження зворотного зв'язку в системі сервісних центрів МВС створено інформаційно-комунікаційні підрозділи.

Інформаційно-комунікаційні підрозділи забезпечують об'єктивне та всебічне висвітлення інформації щодо актуальної інформації про надання адміністративних послуг у системі сервісних центрів МВС. Крім того, робота інформаційно-комунікаційних підрозділів регламентується згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України № 1046-р від 17 листопада 2023 року «Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття» [2]. Відповідний документ передбачає необхідні рекомендації щодо висвітлення інформації про діяльність системи сервісних центрів МВС на офіційних каналах зв'язку. Вони спрямовані на забезпечення доступності сприйняття інформації, реалізації положень Конвенції про права осіб з інвалідністю, а також враховують необхідність викладення інформації у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття особами з інвалідністю й особами з порушенням інтелектуального розвитку.

У частині першій статті 12 Закону України «Про інформацію» вказано, що інформаційна діяльність – це певного роду дії, які вчиняються з метою задоволення інформаційних потреб населення, юридичних осіб і держави. Спираючись на Закон України «Про інформацію», інформаційно-комунікативна діяльність засновується на таких принципах, як прозорість, відкритість, загальнодоступність, вільний обмін, чіткість, повнота, об'єктивність, ясність, вірогідність, законність під час отримання, обробки, використання та зберігання інформації [3].

Відповідно до наказу МВС України «Про затвердження Комунікаційної стратегії Міністерства внутрішніх справ України на 2024–2025 роки» від 19.03.2024 № 175 визначено каналами комунікації МВС:

1) офіційний вебсайт МВС – головний офіційний канал комунікації, на якому розміщуються новини, оголошення, анонси, інтерв'ю, фото- та відеоматеріали;

2) сторінка МВС у Facebook;

3) сторінка МВС у Telegram;

4) сторінка МВС в Instagram;

5) акаунти МВС в X (Twitter) та Threads;

6) акаунт МВС в TikTok;

7) акаунт МВС в YouTube.

Для інформування громадськості про діяльність органів системи МВС використовуються їхні офіційні вебсайти та сторінки в соцмережах. [4].

Одним з основних каналів комунікації є офіційні вебсайти системи сервісних центрів МВС. Але в умовах сучасного технологічного розвитку, зумовленого цифровою трансформацією, ефективним каналом комунікації виступають соціальні мережі. Вони забезпечують оперативний обмін інформацією державних інституцій з громадськістю, відкривають нові можливості для ведення діалогу, сприяють підвищенню прозорості та відкритості влади. Досліджуючи особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні, учений Р. Редчук виділяє основні їхні переваги. Насамперед онлайн-засоби комунікації здатні охоплювати як цільову аудиторію, так і нових користувачів; можливість отримувати зворотний зв'язок; здійснювати аналіз аудиторії за різними факторами завдяки спеціальному аналітичному сервісу та контроль за оперативністю та змістом поширюваної інформації; це є додатковим місцем для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи та можливістю синхронізації офіційного вебсайту зі сторінкою в соцмережі [5, с. 73].

Відповідно до наказу МВС України № 648 від 27.07.2017 «Про створення офіційних сторінок у соціальних мережах» для забезпечення високого рівня суспільної відкритості всіх підрозділів МВС України та центральних органів виконавчої влади було створено офіційні сторінки в соціальних мережах. А саме для забезпечення ефективного зворотного зв'язку та забезпечення високого рівня відкритості та прозорості до суспільства ГСЦ МВС було створено офіційні сторінки у Facebook, Instagram та YouTube, а також РСЦ МВС – у Facebook.

Соціальні мережі набули рівня одного з основних джерел отримання інформації, випереджаючи телебачення та новинні вебресурси. На офіційних сторінках соціальних мереж

висвітлюється актуальна інформація щодо діяльності та надання послуг, а також здійснюється консультування суб'єктів звернення. Громадяни звертаються з проханнями отримати інформацію щодо таких послуг: проведення екзаменаційної діяльності в сервісних центрах МВС (теоретичні та практичні іспити), обмін та відновлення посвідчення водія, здійснення реєстраційних операцій з транспортними засобами та інші послуги, які надаються в системі сервісних центрів МВС.

Потрібно зазначити, що реалізація різноманітних каналів зв'язку дає змогу здійснювати ефективну інформаційну політику сервісних центрів МВС, вести діалог із громадськістю й отримувачами послуг та підтримувати позитивний імідж. Завдяки ефективній комунікації та відкритості можна підвищити рівень довіри суспільства до державного органу, зменшити корупційні ризики, виявити проблематику та вчасно реагувати й розв'язувати нагальні питання.

З огляду на сучасні виклики, пов'язані з військовими діями, та стрімкий розвиток електронних технологій перед ГСЦ МВС поставило завдання в оперативності та доступності державного сервісу для громадян незалежно від місця їхнього проживання. Цифровізація стала не тільки успішним, а й стратегічним рішенням для реалізації державної політики та сучасного етапу розвитку суспільства.

Станом на сьогодні у співпраці з Міністерством цифрової трансформації України та державним підприємством «Інфотех» реалізовано низку популярних послуг і сервісів в онлайн-площині, якими активно користуються громадяни. Уже зараз в онлайн без відвідування сервісного центру МВС можна замовити обмін і відновлення посвідчення водія через «Кабінет водія» або мобільний додаток Єдиного державного вебпорталу електронних послуг («Дія»). Надсилання документів здійснюється засобами національного оператора поштового зв'язку. Також за власним бажанням громадянам доступно замовлення посвідчення водія на право керування транспортним засобом в електронному форматі без пластикового бланка, що відображатиметься онлайн у застосунку «Дія».

Наприкінці 2023 року ГСЦ МВС разом із Міністерством цифрової трансформації України успішно реалізував одну з найпопулярніших послуг – перереєстрація транспортних засобів онлайн. У застосунку «Дія» фізичні особи можуть здійснити перереєстрацію легкового автомобіля, мопеда та мотоцикла на іншого власника. Ця послуга популярна серед користувачів, адже дає змогу в будь-який час та в будь-якому місці перереєструвати свій транспортний засіб онлайн із використанням мобільного додатка Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія», а документи та номерні знаки отримати засобами поштового зв'язку. Усі транспортні засоби проходять автоматичну перевірку засобами Єдиного державного реєстру транспортних засобів. Завдяки автоматизації процесів громадянам доступні державні послуги незалежно від місця перебування, зменшується вплив людського фактора та ймовірність виникнення корупційних ризиків.

На офіційному вебсайті ГСЦ МВС користувачам доступні низка актуальних і корисних опцій. Громадяни мають можливість скористатися такими функціоналами:

- онлайн-запис, який дає змогу фізичним особам здійснити реєстрацію у черзі для отримання послуг у сервісних центрах МВС. Функціонал передбачає автоматизований процес видачі талонів, захищений від сторонніх втручань. Також громадяни мають можливість онлайн скасувати запис до початку надання послуги;

- перевірка документів. На сайті ГСЦ МВС можна скористатися зручним функціоналом, який допомагає здійснити перевірку документів: як посвідчення водія, так і свідоцтва про реєстрацію транспортних засобів. Для перевірки на легітимність посвідчення водія потрібно ввести серію, номер документа, а також дату народження, і система автоматично відображає повну інформацію з НАІС про виданий документ;

- наявні номерні знаки на транспортні засоби. Цей функціонал дає змогу громадянам в онлайн-режимі переглянути наявні номерні знаки в будь-якому сервісному центрі МВС

по всій Україні. Сервіс зручний у користуванні: номерні знаки згруповані за категоріями, а також можна здійснити сортування від найдешевших до найдорожчих і навпаки;

– *калькулятор орієнтовної вартості реєстрації транспортного засобу*. Він дає змогу громадянам, які планують придбати транспортний засіб чи здійснити перереєстрацію, в онлайн-режимі порахувати вартість за цю послугу перед зверненням до сервісного центру МВС. Калькулятор орієнтовної вартості реєстрації транспортного засобу показує вартість, у яку обійдеться реєстраційна послуга для будь-якого типу транспортного засобу, і суму податків та зборів, які необхідно сплатити.

Диджиталізація, зокрема цифрові технології, для забезпечення громадськості державними послугами є ключовим елементом протидії корупції. Адже прояви корупції є вагомою перешкодою на шляху до сталого розвитку та прогресу суспільства, що значно знижує довіру до державних інституцій, ефективність управління та гальмує економічне зростання. Розглядаючи диджиталізацію в цьому контексті, варто наголосити, що впровадження електронних послуг можна розглядати як дієвий механізм зменшення проявів корупції.

На думку В. Костюкова, застосування цифрових технологій та інструментів відіграє важливу роль у підвищенні прозорості та відкритості органів державного управління. Отже, це сприятиме протидії та ускладненню здійснення корупційних схем і недопущенню незаконних дій. Дослідник В. Костюков виділяє кілька головних складових цифрової трансформації та її можливість у забезпеченні прозорого й ефективного управління державними справами:

– *електронні сервіси*: завдяки цифровим платформам громадяни мають можливість подавати різноманітні заявки для отримання послуг і документів в онлайн-форматі без особистого відвідування установи. Такий підхід дає змогу швидко та зручно обслуговувати громадян і знизити ризик можливих корупційних ситуацій, що можуть виникнути під час безпосереднього прямого контакту з посадовими особами;

– *автоматизовані процеси*: цифрові технології можуть значно спростити й автоматизувати багато процесів, що необхідні для забезпечення надання адміністративних послуг. Це мінімізує людське втручання та знижує корупційні ризики;

– *захист від впливу*: автоматизація процесів може сприяти уникненню неправомірного впливу чи тисків на громадян від посадовців [6, с. 67].

Завдяки впровадженню електронних інструментів у сфері забезпечення державними послугами суспільство отримує низку переваг. Насамперед підвищується зручність для громадян, здійснюється оптимізація власного часу, зменшуються адміністративне навантаження на працівників і бюрократія. Автоматизовані системи автоматично обробляють заявки, документи й запити, а сам процес стає прозорішим і більш відкритим, адже зменшуються ризики стороннього втручання, корупції та збільшення довіри громадськості до влади.

В умовах становлення сучасного інформаційного суспільства під впливом глобалізації та євроінтеграційних процесів зростає значення інформатизації та інформаційної політики в управлінні як в Україні, так і в інших країнах світу. Інтернет-технології та цифровізація сучасних процесів є невід’ємною частиною глобалізації суспільства та прогресу країни загалом. Це сприяє економічному розвитку держави, її конкурентоспроможності та створенню інвестиційної привабливості на світовому ринку.

Отже, на сучасному етапі розвитку цифрові технології стали ключовою частиною прогресу. Інноваційні рішення активно впроваджуються в управлінських процесах, державних органах влади й установах. У цьому аспекті важливо підкреслити роль диджиталізації, яка стала одним із головних компонентів глобалізації та цифрового суспільства.

Упродовж останніх років це питання вивчали вітчизняні дослідники. М. Дубина та О. Козлянченко, які вважають, що виникнення та розвиток процесів диджиталізації пов’язані з історичними особливостями становлення сучасного світу. Зокрема, це спричинено поетап-

ною трансформацією розвитку суспільства, що обумовлено великою кількістю різноманітних факторів. «Диджиталізація сприяє розширенню інформаційного простору, створюючи нові інформаційні продукти, сприяє зниженню інформаційних витрат. Це істотно прискорює і спрощує пошук інформації, взаємообмін нею і сприяє посиленню співпраці між компаніями, що впливає на методи операційної діяльності суб'єктів господарювання, пошук людьми сприятливих умов для життєдіяльності, а також на якість взаємодії між населенням країни і її урядом» [7, с. 27].

Отже, диджиталізація сприяє розширенню інформаційного простору, створюючи нові інформаційні продукти, зниженню інформаційних витрат. Це істотно прискорює і спрощує пошук інформації, взаємообмін нею і посилює співпрацю між різноманітними інституціями, державними органами влади та суспільством. У широкому розумінні поняття диджиталізації можна вважати як оцифрування інформації та автоматизацію відповідних процесів. Безумовно, диджиталізація передбачає інтеграцію технологій загального призначення з різними сферами економічної та соціальної діяльності, що здійснюють користувачі інтернету.

Використання цифрових технологій у державному секторі покращує не тільки діалог між громадськістю та владою, а й забезпечення якісними, прозорими державними послугами. Саме диджиталізація та цифрові технології у ланці держава – громадськість відіграють дуже важливу роль. Унаслідок цього цифрове врядування сприйматиметься як цифрова реалізація публічної влади (цифрова форма публічного врядування), яка стане етапом еволюційного впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність органів публічної влади («інформатизація державного управління» → «електронне урядування» → «цифровізація публічного врядування») [8, с. 141].

Упровадження електронних послуг державними органами влади важливо розглядати не тільки як вимогу часу, а як досягнення прозорості, відкритості процесів. Це сприятиме збільшення довіри громадськості до органів

врядування, забезпечення доступу до важливої суспільної інформації, рівність можливостей та участі у прийнятті рішень.

Цифрові процеси в Україні розвивалися поступово. Починаючи з 2019 року цифрова реформа стала важливим завданням перед Верховною Радою та Кабінетом Міністрів України. Було врегульовано законодавчо-нормативну базу для врегулювання цифрових процесів. Зокрема, прийнято низку правових актів, серед яких варто виділити такі: Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки [9], постанову Кабінету Міністрів України про «Деякі питання цифрового розвитку» 2019 року [10], постанову Кабінету Міністрів України «Деякі питання діяльності підрозділів з питань цифрового розвитку цифрових трансформацій і цифровізації центральних органів виконавчої влади та заступників керівників центральних органів виконавчої влади, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації» 2020 року [11]. Зазначені нормативні акти передбачають «впровадження принципу Digital by Default – «цифрового за замовчуванням».

Проект «Держава у смартфоні» став революційним і покликаний зробити державні послуги доступними для громадян через використання мобільного додатка Єдиного державного вебпорталу електронних послуг («Дія»). Новітні тенденції диджиталізації державних послуг досліджувала М. Чалабієва. Розкриваючи сутність концепції «Держава у смартфоні», дослідниця виокремила основні її напрями, складові, переваги та недоліки. Вона зазначає, що сутність концепту «Держава у смартфоні» передбачає вирішення великого спектра питань – від законодавчого закріплення до технічного забезпечення. Важливо, що це не тільки оцифрування адміністративних послуг, а й упорядкування роботи існуючих державних реєстрів, оновлення нормативно-правового забезпечення, встановлення технічних можливостей, які гарантують захист прав та інтересів людини і громадянина [12, с. 61].

Упродовж останніх років в Україні здійснюється активна політика щодо впровадження цифрових технологій. Попри сучасні виклики, пов'язані з російським вторгненням, держава демонструє динамічний розвиток диджиталізації, впроваджує інноваційні технології та реалізовує цифрову політику. Основою цифровою трансформації є впровадження й адаптація європейських стандартів, які базуються на принципах інклюзивності, безпеки та інноваціях. Цифрова трансформація стала стратегічним завданням держави та передбачає зміну принципів взаємовідносин влади й суспільства, модернізацію управління та зменшення бюрократії.

Висновки. Попри сучасні виклики, протидію з агресором і боротьбу за територіальну цілісність, Україна продовжує розвиток у напрямі цифровізації. Адже диджиталізація та створення передової цифрової держави є важливим пріоритетом сьогодні на шляху до європейської інтеграції. Упровадження інтернет-технологій у всі сфери стало символом змін і практичним інструментом до спрощеного доступу громадян до державних послуг. В умовах воєнного стану швидкий доступ до адміністративних послуг незалежно від місця проживання став надзвичайно актуальним і має великий попит серед суспільства. ГСЦ МВС демонструє високу ефективність і цифрові інновації, що спрощують отримання послуг громадянами.

Новітнім проривом у системі публічного адміністрування стала можливість здійснювати онлайн-обмін та відновлення посвід-

чення водія, перереєстрацію транспортних засобів і реєстрацію на отримання послуг без особистого відвідування сервісного центру МВС. Автоматизація процесів, мінімізація контактів із посадовими особами істотно зменшує корупційні ризики в системі та зловживання з боку посадових осіб. Отже, збільшуються прозорість, відкритість та довіра до органів державної влади. Важлива роль у цьому процесі належить саме комунікаційним підрозділам. На них покладено завдання здійснювати інформування населення про діяльність органу влади, зміни в законодавстві, отримання послуг і надавати іншу актуальну інформацію. Для забезпечення ефективного діалогу з громадськістю комунікаційні підрозділи ГСЦ МВС застосовують сучасні канали зв'язку. Серед них – офіційні вебсайти та соціальні мережі: Facebook, Instagram, YouTube та Telegram. Вони дають можливість в оперативному режимі публікувати актуальні новини, пояснювати механізм отримання послуг, швидко взаємодіяти з громадянами, реагувати на наявні проблеми й отримувати зворотний зв'язок. Від того, наскільки ефективно налагоджено інформування громадян, залежить рівень обізнаності населення про можливі послуги та сервіси, які надає держава, реагувати на проблеми й виклики. Таким чином, цифровізація послуг сервісних центрів МВС та ведення діалогу надає можливість працювати нарівні з технологічним прогресом, сприяти розвитку держави, збільшувати ефективність і прозорість державного сектору.

Список використаних джерел:

1. Гринчак Н. А., Синяков А. В. Цифрові комунікації в публічному управлінні: сутність, роль та вимоги до формування. *Статистика України*. 2023. № 3–4. С. 112–119. [https://doi.org/10.31767/su.3-4\(102-103\)2023.03-04.0941](https://doi.org/10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.0941).
2. Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття : розпорядження Кабінету Міністрів України № 1046-р від 17 листопада 2023 року.
3. Про інформацію : Закон України від 02.11.1992 № 48.
4. Про затвердження Комунікаційної стратегії Міністерства внутрішніх справ України на 2024–2025 роки : наказ МВС України від 19.03.2024 № 175.
5. Редчук Р. О. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні як сучасного каналу комунікації. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2022. № 1. С. 62–76. URL: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2022/1_2022/13.pdf.

6. Костюков В., Мошнін А. А. Цифровізація публічних послуг як засіб боротьби з корупцією в Україні. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління*. 2024. № 4 (76). С. 66–70. URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/political/article/view/4564/4872>

7. Дубина М. В., Козляниченко О. М. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 3. С. 21–32. URL: https://www.researchgate.net/publication/342127325_KONCEPTUALNI_ASPEKTI_DOSLIDZENNA_SUTNOSTI_DIDZITALIZACII_TA_II_ROLI_V_ROZVITKU_SUCASNOGO_SUSPILSTVA.

8. Разумей Г. Ю., Разумей М. М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 2 (25). С. 139–145. URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/2/27.pdf>.

9. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.

10. Деякі питання цифрового розвитку : постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 56. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-%D0%BF#Text>.

11. Деякі питання діяльності підрозділів з питань цифрового розвитку цифрових трансформацій і цифровізації центральних органів виконавчої влади та заступників керівників центральних органів виконавчої влади, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації : постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 194. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/194-2020-%D0%BF#Text>.

12. Чалабієва М. Р. Концепція «Держава у смартфоні» як форма реалізації новітньої тенденції діджиталізації державних послуг. *Державне будівництво та місцеве самоврядування*. Харків : Право, 2020. Вип. 40. С. 58–70. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1176581>.

References:

1. Hrynychak, N.A., & Syniakov, A.V. (2023). Tsyfrovi komunikatsii v publichnomu upravlinni: sutnist, rol ta vymohy do formuvannia [Digital communications in public administration: essence, role and requirements for formation]. *Statystyka Ukrainy (Statistics of Ukraine)*, 3–4, 112–119. [https://doi.org/10.31767/su.3-4\(102-103\)2023.03-04.0941](https://doi.org/10.31767/su.3-4(102-103)2023.03-04.0941) [in Ukrainian].

2. Cabinet of Ministers of Ukraine (2023). Pro skhvalennia rekomendatsii shchodo vykladennia informatsii subiektamy vladnykh povnovazhen u formatakh, shcho zabezpechuiut dostupnist yii spryiniattia : rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On approval of recommendations for the presentation of information by government entities in formats that ensure its accessibility”] № 1046-r vid 17 lystopada 2023 roku [in Ukrainian].

3. Pro informatsiiu: Zakon Ukrainy [About information: Law of Ukraine] vid 02.11.1992 № 48 [in Ukrainian].

4. Ministry of Internal Affairs of Ukraine (2024). Pro zatverdzhennia Komunikatsiinoi stratehii Ministerstva vnutrishnikh sprav Ukrainy na 2024–2025 roky: nakaz MVS Ukrainy [On approval of the Communication Strategy of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine for 2024–2025: Order of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine] vid 19.03.2024 № 175 [in Ukrainian].

5. Redchuk, R.O. (2022). Osoblyvosti vykorystannia sotsialnykh merezh u publichnomu upravlinni yak suchasnoho kanalu komunikatsii [Peculiarities of using social networks in public administration as a modern channel of communication]. *Vcheni zapysky TNU imeni V.I. Vernadskoho. Serii: Publichne upravlinnia ta administruvannia (Scientific notes of V.I. Vernadsky TNU. Series: Public management and administration)*, 1, 62–76. Retrieved from: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2022/1_2022/13.pdf [in Ukrainian].

6. Kostiukov, V., & Moshnin, A.A. (2024). Tsyfrovizatsiia publichnykh posluh yak zasib borotby z koruptsiieiu v Ukraini [Digitalization of public services as a means of combating corruption in Ukraine]. *Naukovi pratsi Mizhrehionalnoi Akademii upravlinnia personalom. Politychni nauky ta publichne upravlinnia (Scientific works of the Interregional Academy of Personnel Management. Political Science and Public Administration)*, 4 (76), 66–70. Retrieved from: <https://journals.maup.com.ua/index.php/political/article/view/4564/4872> [in Ukrainian].

7. Dubyna, M.V., & Kozlianchenko, O.M. (2019). Kontseptualni aspekty doslidzhennia sutnosti didzhytali-zatsii ta yii roli v rozvytku suchasnoho suspilstva [Conceptual aspects of studying the essence of digitalization and its role in the development of modern society]. *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia (Prob-*

lems and prospects of economics and management), 3, 21–32. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/342127325_KONCEPTUALNI_ASPEKTI_DOSLIDZENNA_SUTNOSTI_DIDZITALIZACII_TA_II_ROLI_V_ROZVITKU_SUCASNOGO_SUSPILSTVA [in Ukrainian].

8. Razumei, H.Yu., & Razumei, M.M. (2020). Didzhytalizatsiia publichnoho upravlinnia yak skladnyk tsyfrovoy transformatsii Ukrainy [Digitalization of public administration as a component of the digital transformation of Ukraine]. *Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia (Public administration and customs administration)*, 2 (25), 139–145. Retrieved from: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/2/27.pdf> [in Ukrainian].

9. Cabinet of Ministers of Ukraine (2018.) Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku tsyfrovoy ekonomiky ta suspilstva Ukrainy na 2018–2020 roky ta zatverdzhennia planu zakhodiv shchodo yii realizatsii: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On approval of the Concept for the Development of the Digital Economy and Society of Ukraine for 2018–2020 and approval of the action plan for its implementation”] vid 17 sichnia 2018 r. № 67-r. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text> [in Ukrainian].

10. Cabinet of Ministers of Ukraine (2019). Deiaki pytannia tsyfrovoho rozvytku : postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy» [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some Issues of Digital Development”] vid 30 sichnia 2019 r. № 56. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

11. Cabinet of Ministers of Ukraine (2020). Deiaki pytannia diialnosti pidrozdiliv z pytan tsyfrovoho rozvytku tsyfrovyykh transformatsii i tsyfrovizatsii tsentralnykh orhaniv vykonavchoi vlady ta zastupnykiv kerivnykiv tsentralnykh orhaniv vykonavchoi vlady, oblasnykh, Kyivskoi ta Sevastopolskoi miskyykh derzhavnykh administratsii z pytan tsyfrovoho rozvytku, tsyfrovyykh transformatsii i tsyfrovizatsii: postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of the activities of units on digital development, digital transformations and digitalization of central executive bodies and deputy heads of central executive bodies, regional, Kyiv and Sevastopol city state administrations on digital development, digital transformations and digitalization”] vid 3 bereznia 2020 r. № 194. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/194-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

12. Chalabiieva, M.R. (2020). Kontseptsiiia “Derzhava u smartfoni” yak forma realizatsii novitnoi tendentsii didzhytalizatsii derzhavnykh posluh [The concept of “State in a smartphone” as a form of implementation of the latest trend in the digitalization of public services]. *Derzhavne budivnytstvo ta mistseve samovriadvannia (State construction and local self-government)*. Kharkiv: Pravo, 40, 58–70. Retrieved from: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1176581> [in Ukrainian].

Дата надходження статті: 29.07.2025

Дата прийняття статті: 02.09.2025

Опубліковано: 27.10.2025

