

УДК 351.005.94

ЕВОЛЮЦІЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ПОЛЬЩІ В
КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРИСКОРЕННЯ

Вацьковські Казімеж Станіславович,
д.е.н., проф., проф. кафедри інформатичних
систем Варшавського технологічного
університету «Варшавська політехніка»,
Польща,
Гордієнко Лариса Юріївна,
к.е.н., доцент, доцент кафедри державного
управління, публічного адміністрування та
економічної політики ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) революціонізували світ, радикально змінивши життя людей та реальність, у якій вони функціонують. Ці технології, які останнім часом називають цифровими, а процес з ними пов'язаний – цифровізацією, впливає на всі сфери житті людства, в тому числі на публічний сектор, охоплюючи різні установи від муніципальних установ, органів державної виконавчої влади, служб охорони здоров'я до системи правосуддя. Вплив ІКТ технологій на публічне управління є складним і охоплює багато аспектів від управління даними та комунікацій до доступності та якості послуг.

В результаті цих змін соціальна реальність, що нас оточує, трансформується в бік сучасного суспільства, яке називають інформаційним суспільством [1], або навіть, за словами Гартмута Розі, суспільством прискорення [2].

Цифрова трансформація — це процес, у якому організації впроваджують сучасні цифрові технології, щоб змінити спосіб роботи, спілкування та надання цінності своїм клієнтам. У контексті цифровізації це означає перетворення

аналогової інформації та процесів у цифрову форму, що дозволяє легше їх зберігати, обробляти та аналізувати [3].

Для України, яка знаходиться з 24 лютого 2022 року під впливом агресії з боку російської федерації в післявоєнні часи особливо актуальними стануть питання соціального прискорення й розвитку сфери публічного управління та адміністрування, в тому числі за рахунок впровадження цифрової трансформації адміністративних послуг.

Метою цієї праці є дослідження еволюції електронних публічних послуг на прикладі Польщі в контексті соціального прискорення.

Процеси прискорення впливають практично на всі сфери людської діяльності, в тому числі на процес надання публічних, а також їх різновиду – адміністративних послуг.

Слід погодитися з думкою, яка надана в [1], відповідно до якої швидкорозвинене, або навіть постійно прискорююче, суспільство змушує державні установи відходити від існуючих управлінських концепцій. Відповідно до доктрини електронного урядування, прийнятої в Європейському Союзі, держави-члени зобов'язані підвищити ефективність державного управління та якість наданих послуг, спростити ведення офіційних справ та отримати вичерпну інформацію про них [4]. На практиці реалізація цього процесу означає впровадження радикальних змін як у діях посадовців, так і в їхньому способі мислення, трансформацію їхньої робочої практики, головним чином шляхом використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Зрештою, це зводиться до широкого розуміння цифрової трансформації державного управління та заміни традиційних форм надання послуг електронним урядуванням, що базується на електронних послугах [1].

В сфері державного управління, як зауважує К. Бжозовська в [5], електронні послуги можуть надаватися на чотирьох рівнях складності:

- 1) інформаційний – базовий, що передбачає надання публічної інформації громадянам та підприємствам на офіційних веб-сайтах;
- 2) інтерактивний – що передбачає електронне спілкування з конкретним,

єдиним офісом, але повне вирішення питання вимагає особистого візиту до офісу;

3) транзакційний – що передбачає можливість виконувати всі дії, необхідні для вирішення певного офіційного питання, повністю в електронному вигляді в конкретному, єдиному офісі;

4) інтеграційний – найдосконаліший, що передбачає інтеграцію різних електронних послуг по всій державній адміністрації, а не лише в межах одного офісу.

Важливо, як підкреслюється в [6], що стратегічний напрямок комп'ютеризації публічних послуг тісно пов'язаний з концепцією сервісно-орієнтованої держави, яка робить перший акцент на розвитку сучасної телекомунікаційної інфраструктури та підвищенні цифрових компетенцій громадян. У цій системі державні установи обслуговують громадян, надаючи їм безпечний доступ до загальнодоступних мереж, послуг та даних.

Розвиток сучасного суспільства пов'язаний із забезпеченням доступу до електронних платформ, що дозволяють надавати державні послуги, а створювані ІТ-системи мають на меті полегшити доступ громадян до публічної інформації та вирішення офіційних питань. При цьому значну роль в країнах-членах Європейського Союзу у впровадженні електронного урядування відіграють громадські ініціативи. Ці ініціативи зазвичай мають форму спеціалізованих програм, спрямованих на стандартизацію систем електронного урядування, підвищення їхньої ефективності та покращення співпраці між ними. Кінцевим результатом цих зусиль є впровадження загальноєвропейських послуг електронного урядування в певних сферах.

Отже ІКТ-технології революціонізували світ, кардинально змінивши життя людей та реальність, у якій вони функціонують. Вони призвели до появи нової форми суспільства, відомої як інформаційне суспільство. Одним із визначальних факторів ефективності його державних структур, безсумнівно, став сектор електронного урядування, спрямований на забезпечення можливості громадян та бізнесу функціонувати в сучасних реаліях цивілізації.

Вважаємо за доцільне використання європейського, в тому числі польського, досвіду цифровізації публічних послуг, що має забезпечити в тому числі соціальне прискорення в Україні у післявоєнний час.

Література:

1. Lecka E. Ewolucja e-usług administracji publicznej w Polsce w kontekście przyspieszenia społecznego / E. Lecka. // *Wschodni rocznik humanistyczny*. – Tom XXI (2024), No 4. – S. 37-51.
2. Rosa H. Przyspieszenie, wyobcowanie, rezonans / H. Rosa. – Gdańsk. – 2020. – S. 28.
3. Cyfryzacja w Polsce – przegląd procesów, wyzwań i możliwości [Електронний ресурс]. – URL : <https://forumppp.pl/gospodarka/cyfryzacja/>.
4. Szewczak M. E-administracja / M. Szewczak // *Słownik pojęć w administracji publicznej*, red. I. Wieczorek, J Szymanek, Łódź. – 2018. – S. 65.
5. Brzozowska K. Administracja elektroniczna / K. Brzozowska // *Słownik pojęć w administracji publicznej*, red. I. Wieczorek, J Szymanek, Łódź. – 2018. – S. 15–16.
6. Mazur Z. Ocena jakości platform e-usług publicznych / Z. Mazur, H. Mazur, T. Mendyk-Krajewska // *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*. – 2018, nr 53. – S. 203.

Матеріали конференції публікуються в авторській редакції.