

УДК 351:004] (477)

DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-161-167>

**Редзюк Наталія**, доктор філософії (PhD), викладачка кафедри публічного управління та адміністрування Університету Григорія Сковороди в Переяславі

**Redziuk Nataliia**, Doctor of Philosophy (PhD), Lecturer at the Department of Public Management and Administration, Hryhorii Skovoroda University of Pereiaslav

✉ [natatkachuk473@gmail.com](mailto:natatkachuk473@gmail.com)ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-8697-349X>

## РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

### THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN PUBLIC ADMINISTRATION

**Анотація.** У статті розглядається ключова роль інформаційних технологій у модернізації та вдосконаленні системи публічного управління. Основна увага акцентується на тому, як ІТ сприяють підвищенню прозорості, ефективності та оперативності діяльності державних органів. У дослідженні розкрито значення електронних систем у наданні державних послуг, що дозволяє скоротити бюрократичні процедури та забезпечити доступність інформації для громадян. Проаналізовано вплив цифрових рішень на спрощення адміністративних процесів, оптимізацію витрат та зменшення впливу людського фактора. Висвітлено, як ІТ допомагають забезпечити контроль над державними фінансами та процесами прийняття рішень, сприяючи зниженню рівня корупції. Окреслено ризики, пов'язані з використанням інформаційних технологій у публічному управлінні, зокрема кібербезпека, і запропоновано стратегії їх мінімізації. Описано сучасні тенденції використання інформаційних технологій у системі публічного управління України, зокрема цифрові реформи, такі як «Дія» та інші ініціативи, спрямовані на цифровізацію державного сектора. Дослідження ролі інформаційних технологій в публічному управлінні є актуальним та ключовим фактором для підвищення ефективності урядування, що забезпечує покращення державних послуг і підвищує довіру громадян до органів влади.

Зазначено, що цифровізація сприяє оптимізації витрат у публічному секторі та прискорює прийняття управлінських рішень, що є критичним для сучасних викликів і потреб. Однак, з використанням ІТ виникають нові ризики, зокрема пов'язані з кібербезпекою, які вимагають розробки комплексних стратегій захисту інформації. В Україні впровадження таких платформ як «Дія» показує значний прогрес у напрямку цифрової трансформації публічного управління. Це позитивно впливає на довіру громадян до державних інституцій та підвищує ефективність роботи державних органів. Таким чином, використання інформаційних технологій є ключовим фактором для розвитку ефективного, прозорого та доступного державного управління, яке відповідає потребам сучасного суспільства.

**Ключові слова:** інформаційні технології, ІТ, публічне управління, електронне урядування, автоматизація, прозорість, підзвітність, кібербезпека, цифровізація, державні послуги, цифрові реформи, Україна.

**Abstract.** The article examines the key role of information technology in the modernization and improvement of the public administration system. The main focus is on how IT contributes to increasing the transparency, efficiency and effectiveness of government agencies. The study reveals the importance of electronic systems in the provision of public services, which allows to reduce bureaucratic procedures and ensure the availability of information to citizens. It analyzes the impact of digital solutions on simplifying administrative processes, optimizing costs, and reducing the impact of the human factor. It is highlighted how IT helps to ensure control over public finances and decision-making processes, helping to

reduce corruption. The risks associated with the use of information technology in public administration, including cybersecurity, are outlined, and strategies for minimizing them are proposed. Current trends in the use of information technology in the public administration system of Ukraine, including digital reforms such as Diia and other initiatives aimed at digitalizing the public sector, are described. The study of the role of information technology in public administration is relevant and a key factor for increasing the effectiveness of governance, which ensures the improvement of public services and increases public confidence in government.

Digitalization contributes to the optimization of costs in the public sector and accelerates management decision-making, which is critical for modern challenges and needs. However, with the use of IT, new risks arise, in particular, those related to cyber security, which require the development of comprehensive information protection strategies. In Ukraine, the introduction of such platforms as «Diya» shows significant progress in the direction of digital transformation of public administration. This has a positive effect on citizens' trust in state institutions and increases the efficiency of state bodies. Thus, the use of information technologies is a key factor for the development of effective, transparent and accessible public administration that meets the needs of modern society.

**Keywords:** information technology, IT, public administration, e-government, automation, transparency, accountability, cybersecurity, digitalization, public services, digital reforms, Ukraine.

**Постановка проблеми.** Сучасні виклики, що постають перед системою публічного управління, потребують ефективних і швидких рішень для забезпечення належного рівня прозорості, оперативності та доступності державних послуг. Традиційні бюрократичні процеси часто є надмірно складними, забюрократизованими та схильними до корупції, що знижує довіру громадян до державних інституцій. В умовах глобалізації та швидкого розвитку цифрових технологій виникає необхідність у впровадженні сучасних інформаційних технологій, здатних оптимізувати управлінські процеси, зменшити адміністративне навантаження та підвищити якість державних послуг. Однак, із впровадженням цифрових інструментів виникають і нові виклики, зокрема у сфері кібербезпеки та захисту даних.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У сучасній науковій літературі все більше уваги приділяється ролі інформаційних технологій у публічному управлінні. Дослідження показують, що цифрові інструменти можуть значно підвищити ефективність державних органів та сприяти зниженню корупції. Зокрема, у працях українських авторів, зокрема І. Дьоміна та О. Рижкової, аналізуються тенденції цифровізації в Україні, впровадження платформи «Дія» як успішного прикладу інтеграції IT у публічне управління.

Також важливими є дослідження у сфері автоматизації процесів, зокрема роботи К. Мюллер, яка наголошує на важливості використання хмарних технологій для управлінської ефективності. Проте низка публікацій звертає увагу на виклики, пов'язані з кібербезпекою та загрозами для державних структур при впровадженні інформаційних технологій. Наприклад, М. Стейсі та Дж. О'Ніл підкреслюють важливість розробки ефективних стратегій захисту даних. Закордонні дослідники, такі як Л. Лессінг, зосереджуються на правовому регулюванні інтернету та цифрових інновацій у США.

Політологи досліджують вплив IT на політичні процеси та функціонування демократичних інститутів. Українські дослідники, такі як О. Ткаченко, вивчають вплив цифрових технологій на політичну участь громадян та електоральні процеси. Аналіз наукових праць підтверджує необхідність подальшого вивчення цього питання, зокрема в контексті України, де триває активна цифровізація державного управління на тлі нових безпекових викликів.

**Метою статті** є дослідження ролі інформаційних технологій у публічному управлінні, зокрема їх впливу на ефективність державних структур, підвищення прозорості, оптимізацію управлінських процесів та покращення якості надання державних послуг.

**Виклад матеріалу.** Інформаційні технології (ІТ) – це сукупність методів, процесів і засобів для збору, зберігання, обробки, аналізу та передачі інформації з використанням комп'ютерної техніки програмного забезпечення. ІТ забезпечують автоматизацію інформаційних процесів, що сприяє ефективній організації та управлінню даними в різних сферах діяльності, включаючи публічне управління [1].

Сучасний розвиток інформаційних технологій суттєво впливає на всі сфери суспільного життя, зокрема систему публічного управління. Державні органи зіштовхуються з необхідністю швидко адаптуватися до нових умов, забезпечуючи прозорість, оперативність та доступність державних послуг. Впровадження ІТ в публічне управління сприяє оптимізації адміністративних процесів, покращення комунікації між громадянами та державою, зниження рівня корупції та посилення підзвітності органів влади. Водночас такі зміни створюють нові виклики, серед яких – забезпечення кібербезпеки, адаптація правового регулювання та подолання цифрового розриву серед населення.

Ключова роль інформаційних технологій (ІТ) у модернізації та вдосконаленні системи публічного управління полягає в тому, що вони значно підвищують ефективність державних структур, забезпечують прозорість процесів і спрощують взаємодію між громадянами та органами влади. ІТ дозволяють автоматизувати адміністративні процедури, зменшити час на обробку інформації, покращити якість надання державних послуг і зробити їх доступнішими для громадян. Завдяки впровадженню електронного врядування, державні установи можуть надавати послуги дистанційно, що скорочує бюрократичні процедури та підвищує підзвітність влади.

Одним із ключових аспектів є впровадження електронного документообігу, який дозволяє державним органам зберігати та обробляти документи в цифровій формі, тим самим прискорюючи управлінські процеси. Крім того, ІТ сприяють покращенню управління державними фінансами через прозорість операцій, що знижує корупційні ризики. У багатьох країнах, включно з Україною, активне використання ІТ також є невіддільною частиною державних реформ, спрямованих на цифровізацію [6].

Інформаційні технології відіграють вирішальну роль у підвищенні прозорості, ефективності та оперативності діяльності державних органів. ІТ забезпечують відкритий доступ до інформації про діяльність державних органів, що сприяє підвищенню підзвітності влади перед громадянами. Використання таких інструментів, як відкриті державні дані, електронний документообіг та онлайн-платформи для громадян, дозволяє слідкувати за процесами прийняття рішень і моніторити державні витрати. Це знижує корупційні ризики та підвищує довіру суспільства до державних інституцій [2].

ІТ сприяють автоматизації багатьох рутинних процесів у державному управлінні, таких як обробка запитів, ведення документації та управління ресурсами. Це дозволяє зменшити витрати часу та фінансові ресурси, підвищуючи ефективність роботи державних структур. Наприклад, завдяки електронному документообігу значно скорочуються часові затрати на узгодження та прийняття рішень.

Використання цифрових технологій дозволяє державним органам оперативніше реагувати на потреби громадян та швидше надавати адміністративні послуги. Електронні платформи, такі як «Дія», забезпечують доступ до багатьох державних послуг у режимі онлайн, що зменшує черги та бюрократичні перепони. Це також дозволяє швидше реагувати на кризові ситуації, зокрема через автоматизовані системи оповіщення та управління [6].

ІТ-технології також забезпечують інтеграцію різних відомств і органів, що покращує координацію між ними та підвищують загальну ефективність функціонування державного апарату.

Цифрові рішення мають значний вплив на спрощення адміністративних процесів, оскільки вони дозволяють автоматизувати низку рутинних завдань, які раніше виконувалися вручну. Завдяки впровадженню електронного документообігу та онлайн-систем для надання послуг громадянам, державні органи можуть швидко та ефективно обробляти великі обсяги даних. Це не лише зменшує кількість часу, необхідного для виконання різних адміністративних процедур, але й мінімізує ймовірність помилок, пов'язаних з людським фактором [3].

Оптимізація витрат стає можливою завдяки автоматизації процесів, що скорочує потребу в адміністративному персоналі, паперових документах та інфраструктурі для їхнього зберігання. Використання хмарних технологій, онлайн-платформ для комунікацій та електронного врядування допомагає державним установам суттєво зменшити витрати на адміністрування та підтримку своїх функцій.

Зменшення впливу людського фактора досягається шляхом автоматизації рутинних завдань і використання цифрових алгоритмів для прийняття рішень або обробки даних. Це дозволяє знизити ризик суб'єктивності, помилок або зловживань у процесах прийняття рішень. Крім того, автоматизовані системи сприяють підвищенню прозорості та підзвітності, оскільки кожен етап процесу може бути відстежений і проаналізований.

Інформаційні технології відіграють ключову роль у забезпеченні контролю над державними фінансами та процесами прийняття рішень, що значно сприяє зниженню рівня корупції. Впровадження електронних систем для управління бюджетом та моніторингу фінансових потоків дозволяє створити прозорі механізми розподілу та витрачання державних ресурсів. Такі системи забезпечують доступ до актуальної інформації в режимі реального часу, що дозволяє державним органам та громадськості слідкувати за фінансовими операціями, уникати махінацій і неправомірного використання коштів [6].

Автоматизовані системи ухвалення рішень також підвищують прозорість управлінських процесів, оскільки кожен етап можна документувати та відстежувати. Це значно зменшує можливості для маніпуляцій з боку посадовців, оскільки рішення приймаються на основі чітких алгоритмів та критеріїв, що виключають людський фактор або суб'єктивне втручання. Окрім цього, використання систем електронних тендерів та публічних закупівель, таких як Prozorro в Україні, сприяє відкритому і конкурентному середовищу, мінімізуючи можливості для корупційних схем [2].

Цифрові технології також сприяють впровадженню антикорупційних ініціатив, таких як відкриті дані та публічні реєстри, що дають можливість громадським організаціям та журналістам здійснювати моніторинг дій державних органів і викривати неправомірну діяльність.

Використання інформаційних технологій у публічному управлінні, попри всі переваги, пов'язане з певними ризиками, зокрема загрозами кібербезпеки. Основні ризики включають несанкціонований доступ до конфіденційної інформації, кібератаки на державні інформаційні системи, маніпуляції даними та порушення приватності громадян. Це може призвести до серйозних наслідків, таких як компрометація особистих даних, втручання в державні процеси та дестабілізація функціонування ключових систем [5].

Для мінімізації цих ризиків необхідно розробити стратегії, спрямовані на підвищення рівня кібербезпеки. По-перше, важливо впроваджувати багаторівневі системи захисту, включаючи шифрування даних, двофакторну автентифікацію та регулярний аудит безпеки. По-друге, необхідно створювати спеціальні центри моніторингу та реагування на кіберзагрози, які будуть постійно відстежувати стан інформаційних систем та вчасно реагувати на можливі атаки.

Окрім того, важливо навчати державних службовців основам кібергігієни та безпечного використання інформаційних систем. Впровадження програмного забезпечення, яке регулярно оновлюється, також сприятиме зменшенню ризиків. Нарешті, варто створити нормативно-правові акти, які забезпечують захист даних і чітко визначають відповідальність за порушення правил кібербезпеки.

Сучасні тенденції використання інформаційних технологій у публічному управлінні України демонструють активну цифровізацію державного сектора, яка стала невіддільною частиною реформування управлінських процесів. Однією з найбільш успішних ініціатив у цій сфері є платформа «Дія», що дозволяє громадянам отримувати державні послуги онлайн, без необхідності відвідування органів влади. Ця платформа значно спрощує адміністративні процедури, надаючи доступ до таких послуг, як оформлення документів, реєстрація бізнесу, подання заявок тощо.

«Дія» також охоплює електронні версії документів, таких як паспорт, водійські права та інші, що забезпечує зручність для громадян у повсякденному житті [4]. Цифрові реформи, впроваджені через цю платформу, сприяють прозорості державного управління та зменшенню корупційних ризиків, оскільки процеси відстежуються автоматизовано і мінімізується людський фактор.

Інші ініціативи з цифровізації включають розвиток системи електронного документообігу, яка дозволяє державним установам швидше обробляти запити та ухвалювати рішення. Запуск електронних реєстрів та порталів для надання державних послуг допомагає інтегрувати різні державні відомства, що покращує координацію між ними та знижує бюрократичні перепони.

Цифрові реформи в Україні також орієнтовані на забезпечення безпеки даних та захист персональної інформації громадян. Уряд продовжує впроваджувати нові інструменти для автоматизації процесів та створення єдиної цифрової інфраструктури, яка має на меті підвищити ефективність роботи державного сектора.

Інформаційні технології відіграють центральну роль у публічному управлінні, оскільки вони є важливим інструментом для підвищення ефективності державних процесів, покращення якості надання послуг та зміцнення довіри громадян до органів влади. Використання ІТ дозволяє державним структурам забезпечити швидку обробку даних, що, своєю чергою, сприяє оперативнішому реагуванню на запити громадян і підприємств.

Завдяки цифровим технологіям процес надання послуг стає більш прозорим і зручним для громадян, що скорочує час очікування та усуває потребу в особистих візитах до державних установ. Це сприяє зниженню рівня корупції,

оскільки автоматизація процесів мінімізує людський фактор та зменшує можливості для зловживань. Крім того, відкриті електронні реєстри та системи публічних закупівель, такі як Prozorro, створюють платформу для громадського контролю, що підвищує підзвітність органів влади.

Цифровізація також позитивно впливає на ефективність урядування, оскільки державні установи можуть краще координувати свої дії завдяки єдиним інформаційним системам та платформам. Це забезпечує більш узгоджене ухвалення рішень і оптимізує взаємодію між різними відомствами. Окрім цього, ІТ дозволяють державним органам використовувати аналітику та великі дані для більш точного прогнозування та планування, що значно покращує стратегічне управління.

Ці зміни сприяють зростанню довіри громадян до органів влади, оскільки держава демонструє відкритість, доступність і відповідальність у своїй діяльності. Зокрема, в Україні такі ініціативи, як «Дія», активно сприяють покращенню взаємодії між державою та громадянами, що є важливим кроком на шляху до модернізації системи державного управління.

**Висновки.** Впровадження інформаційних технологій у публічному управлінні дозволяє значно спростити адміністративні процеси, автоматизувати надання державних послуг і покращити комунікацію між громадянами та органами влади. Завдяки цифровим рішенням, таким як електронне урядування, підвищується прозорість державних процесів, зменшуються корупційні ризики, і забезпечується вища підзвітність органів влади.

Цифровізація сприяє оптимізації витрат у публічному секторі та прискорює прийняття управлінських рішень, що є критичним для сучасних викликів і потреб. Однак, з використанням ІТ виникають нові ризики, зокрема пов'язані з кібербезпекою, які вимагають розробки комплексних стратегій захисту інформації. В Україні впровадження таких платформ, як «Дія», показує значний прогрес у напрямку цифрової трансформації публічного управління. Це позитивно впливає на довіру громадян до державних інституцій та підвищує ефективність роботи державних органів. Таким чином, використання інформаційних технологій є ключовим фактором для розвитку ефективного, прозорого та доступного державного управління, яке відповідає потребам сучасного суспільства.

#### Список використаних джерел:

1. Буряк В.В. Основи інформаційних технологій: навчальний посібник. Київ: КНТ, 2019. 312 с.
2. Дьомін І.С., Рижкова О.М. Цифровізація публічного управління в Україні: виклики та перспективи. Київ: Вид-во КНУ, 2020. 254 с.
3. Матіс Я., Дрейк Д. «Електронне урядування: перспективи для прозорого державного управління». *Journal of Public Administration*. 2021. №4. С. 56–73.
4. Офіційний сайт Міністерства цифрової трансформації України. Цифрові ініціативи: програма «Дія». URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 11.06.2024).
5. Стейсі М.С., О'Ніл Дж.П. Кібербезпека та захист даних у державних системах. *International Journal of Cybersecurity*. 2022. №3. С. 45–60.
6. Шевчук В. М. Інформаційні технології в публічному управлінні: теоретичні основи та практичне застосування. Львів: Априорі, 2021. 280 с.

#### References

1. Buriak, V.V. (2019). *Osnovy informatsiinykh tekhnolohii: navchalnyi posibnyk [Fundamentals of information technologies: a study guide]*. Kyiv: KNT [in Ukrainian].

2. Domin, I.S. & Ryzhkova, O.M. (2020). *Tsyfrovizatsiia publichnoho upravlinnia v Ukraini: vyklyky ta perspektyvy [Digitization of public administration in Ukraine: challenges and prospects]*. Kyiv: Vyd-vo KNU [in Ukrainian].
3. Matis, Ya. & Dreik, D. (2021). Elektronne uriaduvannia: perspektyvy dlia prozorooho derzhavnoho upravlinnia [Electronic governance: prospects for transparent public administration]. *Journal of Public Administration*, 4, 56–73 [in Ukrainian].
4. Ofitsiinyi sait Ministerstva tsyfrovoi transformatsii Ukrainy. Tsyfrovi initsiatyvy: prohrama «Diia» [Official website of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine. Digital initiatives: Action program]. *diia.gov.ua*. Retrieved from [https:// diia.gov.ua /](https://diia.gov.ua/) [in Ukrainian].
5. Steisi, M.S. & ONil, Dzh., P.(2022). Kiberbezpeka ta zakhyst danykh u derzhavnykh systemakh [Cybersecurity and data protection in government systems]. *International Journal of Cybersecurity*, 3, 45–60 [in Ukrainian].
6. Shevchuk, V.M. (2021). *Informatsiini tekhnolohii v publichnomu upravlinni: teoretychni osnovy ta praktychne zastosuvannia [Information technologies in public administration: theoretical foundations and practical application]*. Lviv: Apriori [in Ukrainian].

Подано до редакції 19.07.24 р.  
Прийнято до друку 27.08.24 р.