*Олег Сидоренко**Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара*

Цифрова трансформація як чинник підвищення ефективності державного управління за результатами: досвід Великобританії

У доповіді визначаються переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні. Розглядається сутнісний зміст феномену цифрової трансформації. Дається опис практики Великобританії щодо цифрової трансформації державного управління. Пропонується запроваджувати в Україні досвід Великобританії в сфері цифрової трансформації державного управління.

Ключові слова: цифрова трансформація, цифровізація, органи державного управління, онлайн-платформа

Digital transformation as a factor in improving the efficiency of public administration by results: the experience of the United Kingdom

Oleh Sydorenko, Oles Honchar Dnipro National University

The report identifies the benefits of using information and communication technologies in public administration. The essential content of the phenomenon of digital transformation is considered. A description of the UK practice of digital transformation of public administration is given. It is proposed to introduce in Ukraine the experience of the United Kingdom in the field of digital transformation of public administration.

Keywords: digital transformation, digitalization, public administration bodies, online platform.

Широке поширення і постійний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій значно впливають на процеси управління в державному секторі. Вони змінюють способи взаємодії громадян і державних органів, дозволяють скоротити час на здійснення процедури надання органами влади управлінських послуг, а також спростити ці процеси за допомогою Інтернету.

Громадяни отримують можливість: отримувати інформацію про ухвалені закони, правила, державну політику і адміністративні послуги; мати вільний доступ до об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади та ухвалені ними рішення; брати активну участь у суспільно-політичному житті країни (Семенченко, & Серенко, 2017).

Сучасні авторитетні джерела, зокрема, World Economic Forum, IDC або Digital Transformation Institute (DTI) в узагальненому розумінні тлумачать цифрову трансформацію як перетворення організації на сучасну та ефективну за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (Цифрова трансформація бізнесу: навіщо вона

потрібна і ще 14 питань). Стратегії цифрової трансформації спрямовані на зміну продукції, процесів, організації діяльності (зокрема і управління) на основі застосування інноваційних технологій, а також на створення нових можливостей для взаємодії зі споживачами і задоволення їх потреб (Добролюбова та ін., 2019). Загалом цифрова трансформація є безперервним процесом, завжди пов'язана з інноваціями та проривними технологіями; вона спрямована на збільшення продуктивності праці та конкурентоспроможності; це операційні моделі, які базуються на запитах та очікуваннях клієнтів (Цифрова трансформація бізнесу: навіщо вона потрібна і ще 14 питань). Визнаним механізмом цифрової трансформації є цифровізація – насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможливорює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір (Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації, 2018).

У вітчизняних наукових першоджерелах цифрова трансформація державного управління розглядається перш за все з точки зору трансформації процесів надання адміністративних послуг (Петров, Буров, Шклярчук, Шаров, 2018). У закордонних першоджерелах цифрова трансформація, крім надання публічних послуг громадянам, розглядається також у контексті можливостей використання цифрових технологій для реалізації інших видів державного управління, зокрема для визначення, планування, моніторингу і оцінки управлінських рішень і державної політики (Lindgren, & van Veenstra, 2018).

Одною із найбільш успішних держав у сфері використання цифрових технологій при плануванні, моніторингу і оцінці результатів, які досягаються органами державної влади є Великобританія.

З метою планування результатів (на етапі розробки державної політики) діяльності публічних органів у Великобританії впроваджено онлайн-платформу Predictiv. Ця платформа дозволяє проводити поведінкові дослідження в режимі реального часу та апробувати нові заходи державного регулювання з використанням рандомізованих контрольованих досліджень за участю громадян в онлайн-режимі і перевіряти, як саме реалізуються ці заходи регулювання та інші заходи державної політики в реальному житті (Добролюбова та ін., 2019).

Платформа Predictiv може бути використана для: перевірки ступеня розуміння заходів регулювання його адресатами; оцінки очікуваної результативності нових підходів; вибору між декількома варіантами державної політики. Сьогодні у Великобританії платформа Predictiv використовується, зокрема, департаментом зайнятості і пенсій для зміни державної комунікації з питань спільної декретної відпустки для батьків (Корчагин, & Польшиков, 2018).

При плануванні моніторингу та оцінці результативності діяльності органів державного управління на основі використання цифрових технологій у західних країнах, як правило, використовується

статистична інформація, а саме так звані «великі дані». При цьому обов'язковою є розробка показників діяльності, які можливо представити в статистичній формі, що характеризують надання державних послуг, а їх статистичні значення заносяться на платформу результативності. Так, на платформі результативності уряду Великобританії представлені значення показників, що характеризують надання державних послуг у соціальній сфері.

Кожна послуга оцінюється на основі таких показників:

- вартість транзакції – середні транзакційні витрати держави в розрахунку на надання однієї послуги;
- задоволеність отримувачів послуги (розраховується автоматично на основі опитування отримувачів послуги);
- ступінь надання послуги (частка заявників, які успішно отримали результат послуги, від загальної чисельності громадян, які звернулися за послугою);
- рівень цифровізації (частка громадян, які користуються державними онлайн-послугами у порівнянні з іншими каналами надання послуг, наприклад із наданням послуг на пошті або телефону) (Корчагин, & Польшиков, 2018).

Із врахуванням зазначеного, вважаємо, сьогодні державні органи України повинні в своїй діяльності використовувати досвід Великобританії, а саме активно використовувати «великі дані» для визначення ефективності державних витрат шляхом застосування практики онлайн-обстежень, зокрема на основі використанням соціальних мереж.

Таким чином, впровадження досвіду Великобританії у практику державного управління України підвищить обґрунтованість і якість адміністративних рішень, а в перспективі ці рішення можуть ухвалюватися і автономно. Забезпечення на основі цифрових технологій своєчасного отримання детальних даних про ресурси, що витрачаються на виконання державних функцій і окремих процесів, дозволить створити адекватні інструменти оцінки ефективності і оптимізації бюджетних витрат.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

- Добролюбова, Е.И., Южанов, В. Н., Ефремов, А. А., Клочкова, Е. Н., Талапина, Э. В., & Старцев, Я. Ю. (2019). *Цифровое будущее государственного управления по результатам*. Москва: Изд-во «Дело» РАНХ и ГС.
- Корчагин, С., & Польшиков, Б. (2018). Цифровая экономика и трансформация механизмов государственного управления. Риски и перспективы. *Свободная мысль, 1 (1667)*, 23–36.
- Петров, М., Буров, В., Шклярчук, М., Шаров, А. (2018). *Государство как платформа. (Кибер) государство для цифровой экономики. Цифровая трансформация*. Москва: ЦСР.
- Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. (2018). Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-r#Text>
- Семенченко, А. І., & Серенок, А. О. (2017). Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. *Електронне урядування та електронна демократія*: навч. посіб.: у 15 ч. Семенченко, А. І., Дрешпак, В. М. та ін. (Ред.). Київ: ФОП Москаленко О. М.
- Цифрова трансформація бізнесу: навіщо вона потрібна і ще 14 питань. Відновлено з <https://businessviews.com.ua/ru/business/id/cifrova-transformacija-biznesu-navischo-vona-potribna-i-sche-14-pitan-2046/>
- Lindgren, I., & van Veenstra, A. F. (2018). Digital Government Transformation: a Case Illustrating Public E-service Development as Part of Public Sector Transformation, Dgo'18. *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research*. doi:10.1145/3209281.3209302