

**Нидзюк Д.Ю.,**  
здобувач освітнього ступеню бакалавр за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова

**Науковий керівник: Марущин Ю.В.,**  
кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та адміністрування, Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова  
місто Хмельницький

## **ІННОВАЦІЇ В НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ВПРОВАДЖЕННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ**

У сучасних умовах цифрової трансформації суспільства впровадження інноваційних технологій у сферу надання адміністративних послуг стає не просто бажаним, а необхідним кроком для підвищення ефективності державного управління. Особливе місце серед таких інновацій посідає штучний інтелект (ШІ), який відкриває нові можливості для оптимізації процесів надання послуг та взаємодії між державою та громадянами. Актуальність впровадження ШІ в систему надання адміністративних послуг обумовлена низкою факторів. По-перше, це необхідність обробки великих обсягів даних та документів, що супроводжують надання адміністративних послуг. По-друге, зростаючі вимоги громадян до якості та швидкості отримання послуг. По-третє, потреба у зменшенні адміністративного навантаження на державних службовців та оптимізації використання ресурсів.

Основними напрямками застосування штучного інтелекту в системі надання адміністративних послуг є впровадження інтелектуальних систем обробки документів, розвиток чат-ботів та віртуальних асистентів, створення систем предиктивної аналітики та автоматизованого прийняття рішень [1,4].

Інтелектуальні системи обробки документів, засновані на технологіях машинного навчання та комп'ютерного зору, дозволяють автоматизувати процес перевірки та обробки документів. Такі системи здатні розпізнавати текст, перевіряти правильність заповнення форм, виявляти невідповідності та помилки, що значно прискорює процес обробки заяв та знижує ймовірність помилок, пов'язаних з людським фактором. У сучасному світі чат-боти та віртуальні

асистенти стають незамінними помічниками у наданні консультацій та підтримки громадян. Вони забезпечують цілодобовий доступ до інформації про адміністративні послуги, допомагають у навігації по порталах державних послуг, надають відповіді на типові запитання та допомагають у заповненні документів. Використання природньої мови обробки (NLP) дозволяє таким системам розуміти запити користувачів та надавати релевантні відповіді. Щодо систем предиктивної аналітики, побудованих на основі ШІ, то вони допомагають прогнозувати попит на різні види адміністративних послуг, оптимізувати розподіл ресурсів та планувати роботу центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)[2]. Це дозволяє уникнути перевантаження системи та забезпечити оптимальний рівень обслуговування громадян. Автоматизовані системи прийняття рішень, в свою чергу, можуть використовуватися для обробки стандартних запитів та прийняття рішень у типових ситуаціях. Наприклад, при видачі довідок, реєстрації документів або наданні дозволів, де критерії прийняття рішень чітко визначені та не потребують складного аналізу.

Важливим аспектом впровадження ШІ є забезпечення безпеки та захисту персональних даних. Використання технологій блокчейн разом з ШІ дозволяє створити надійну систему захисту інформації та забезпечити прозорість процесів надання адміністративних послуг.

Досвід впровадження ШІ в систему надання адміністративних послуг у розвинених країнах показує значне підвищення ефективності роботи державних органів. Наприклад, в Естонії використання ШІ дозволило автоматизувати до 70% рутинних процесів в системі надання державних послуг, що призвело до скорочення часу обробки запитів на 50% [3]. Незважаючи на це, впровадження ШІ супроводжується певними викликами. Серед них - необхідність значних інвестицій у технологічну інфраструктуру, потреба у навчанні персоналу, забезпечення доступності послуг для всіх категорій населення, включаючи людей з обмеженими можливостями та старше покоління.

Розглядаючи можливість впровадження ШІ в систему надання адміністративних послуг необхідно забезпечити комплексний підхід для успішної реалізації задуму, який включає [4]:

1. Розробку нормативно-правової бази, що регулює використання ШІ в державному управлінні [5].
2. Створення технічної інфраструктури та стандартів взаємодії різних систем.
3. Підготовку кваліфікованих кадрів та навчання користувачів.
4. Забезпечення захисту персональних даних та кібербезпеки.
5. Моніторинг ефективності впровадження ШІ та корекцію стратегій розвитку.

Таким чином, впровадження штучного інтелекту в систему надання адміністративних послуг є важливим кроком у модернізації державного управління. При правильному підході це дозволить значно підвищити якість та доступність послуг, оптимізувати використання ресурсів та забезпечити більш ефективну взаємодію між державою та громадянами. Важливо при цьому зберігати баланс між автоматизацією процесів та людським фактором, забезпечуючи доступність послуг для всіх категорій населення та захист персональних даних громадян.

#### **Список використаних джерел:**

1. Карпенко О. В., Карпенко Ю.В. «Штучний інтелект як інструмент публічного управління соціально-економічним розвитком: Смарт-інфраструктура, цифрові системи бізнесаналітики та трансферти» / «Державне управління: удосконалення та розвиток» №10. — 2021
2. Штучний інтелект навчили визначати політичні вподобання людини за фотографією – точність понад 72%, URL: <https://nachasi.com/tech/2021/01/18/ai-political-preferences/>.
3. Автомонов О. П. Європейські правові стандарти використання штучного інтелекту у публічній службі: виклики правового регулювання в Україні, О. П. Автомонов, Правова позиція, № 2 (43), 2024. С. 11-15.
4. Петришина М. О. Загальні засади запровадження інноваційної моделі розвитку української держави: муніципальний аспект. Право та інновації. 2014. № 4. С. 15-26

5. Ukrinform. Європарламент схвалив план регулювання штучного інтелекту. *Укрінформ - актуальні новини України та світу.*  
URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/3722920-evroparlament-shvaliv-plan-reguluvanna-stucnogo-intelektu.html>.