

Самолук К.В.,
студентка 1-го курсу магістратури факультету
національної безпеки, права та міжнародних відносин
Науковий керівник: **Дикий А.П.**
доктор економічних наук, доцент
Державний університет «Житомирська політехніка»

ФОРМУВАННЯ ІННОВАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ У СФЕРІ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Реформа децентралізації та євроінтеграційний курс України актуалізують потребу докорінної трансформації підходів до взаємодії держави та громадян, особливо у сфері публічних послуг. Сучасні умови суспільного розвитку вимагають адаптації управлінських систем територіальних громад на основі інноваційних організаційно-технологічних рішень, здатних забезпечити високу якість, доступність і прозорість сервісів.

Розвиток публічного управління нині характеризується посиленням ролі місцевого самоврядування та формуванням сервісно орієнтованої моделі держави. У ситуації децентралізації та цифрової трансформації саме органи місцевого рівня виступають ключовими надавачами освітніх, медичних, культурних, адміністративних, транспортних, житлово-комунальних та інших послуг. Ефективність цих процесів залежить від спроможності територіальних громад формувати інноваційний механізм надання послуг шляхом комплексної інтеграції цифрових і управлінських рішень.

Інтенсифікація цифрових змін і зростання суспільних очікувань щодо якості публічних сервісів обумовлюють необхідність використання нових управлінських підходів, здатних гарантувати доступність, прозорість і результативність державних послуг. У таких умовах громади стають центральними суб'єктами у наданні освітніх, медичних, соціальних, адміністративних і житлово-комунальних послуг, що підвищує їхню відповідальність за інноваційний розвиток локальної публічної сфери.

Впровадження цифрових інновацій, модернізація організаційних процесів та системність управлінських рішень безпосередньо впливають на розвиток локального врядування та підвищення якості державних сервісів. Тому

формування інноваційного механізму надання публічних послуг є стратегічним чинником зміцнення конкурентоспроможності та сталого розвитку територіальних громад.

Інноваційний механізм надання публічних послуг являє собою комплекс взаємопов'язаних технологічних, організаційних, правових і кадрових рішень, спрямованих на підвищення доступності, результативності та якості державних сервісів. Концептуальною основою такого механізму виступають принципи належного врядування, які передбачають прозорість, підзвітність, клієнтоорієнтованість та ефективне використання ресурсів. У цьому контексті ключовими засадами його формування є цифровізація управлінських процесів, орієнтація на потреби громадян, екосистемний підхід, автоматизація процедур, відкритість даних і сталість управління.

Стрижневим елементом розвитку інноваційного механізму є перехід від паперових процедур до електронних систем управління, електронних реєстрів і цифрових форматів взаємодії між органами влади та громадянами. Правова складова передбачає оновлення регламентів і процедур, адаптацію нормативно-правової бази до цифрових сервісів, запровадження стандартів електронної взаємодії та забезпечення належного функціонування інформаційних систем. Важливою умовою є розвиток інфраструктури доступу – розширення інтернет-покриття, удосконалення мобільного зв'язку та модернізація технічного оснащення органів влади.

Організаційний компонент інновацій акцентує на необхідності створення та модернізації центрів надання адміністративних послуг, розвитку інтегрованих сервісних центрів, упровадження проєктного та процесного управління, оптимізації бізнес-процесів і скорочення надмірних адміністративних процедур. Формування такого інституційного середовища забезпечує умови, за яких цифрові інструменти та сучасні управлінські рішення можуть реалізовувати свій потенціал максимально ефективно.

Технологічна складова інноваційного механізму публічних послуг виступає одним із ключових елементів його функціонування, оскільки забезпечує практичну реалізацію цифрових рішень у діяльності органів влади. Основні

напрями технологічних інновацій охоплюють використання електронних платформ для дистанційного отримання послуг, упровадження систем електронного документообігу, розвиток Smart City-технологій, мобільних застосунків громад, інструментів Big Data та аналітичних систем, а також телемедичних сервісів, онлайн-освіти та цифрових культурних продуктів. Сукупність цих рішень формує комплексну екосистему безперервних, доступних і прозорих публічних сервісів.

Фінансова підтримка інноваційних перетворень базується на використанні різноманітних каналів: державно-приватного партнерства, міжнародних грантів, технічної допомоги, місцевих фондів розвитку, інвестиційних проєктів і державних програм підтримки цифровізації. Ефективне й раціональне управління цими ресурсами забезпечує сталість інноваційних процесів та можливість їх подальшого масштабування.

Кадровий аспект інновацій передбачає формування нової моделі цифрової компетентності службовців, яка включає розвиток технічних навичок, модернізацію системи професійного навчання, формування інноваційної управлінської культури та запровадження механізмів управління знаннями. Рівень підготовки персоналу стає вирішальним фактором ефективності функціонування цифрових сервісів і якості управлінських процесів у цілому.

Інноваційний механізм повинен інтегруватися у всі сфери публічних послуг. У галузі освіти це проявляється через використання дистанційних платформ, електронних журналів та інклюзивних цифрових рішень. У медицині – через телемедицину, електронні медичні картки та електронні сервіси запису. У сфері культури – через цифрові архіви, віртуальні виставки та доступні онлайн-простори. В адміністративній сфері – через електронні реєстри, автоматизацію центрів надання адміністративних послуг та мобільні сервіси взаємодії з громадянами. Транспортна галузь потребує електронних квитків, цифрової навігації та систем GPS-моніторингу, тоді як житлово-комунальна сфера – впровадження «розумних» лічильників, електронних кабінетів споживачів, платформ взаємодії ОСББ та рішень Smart City.

Формування інноваційного механізму надання публічних послуг є

багаторівневою управлінською задачею, що вимагає узгодженого розвитку правової, технологічної, організаційної та кадрової складових. Аналіз свідчить, що цифровізація, автоматизація та дерегуляція суттєво підвищують якість, доступність і прозорість публічних сервісів, скорочують тривалість процедур, підвищують рівень задоволеності громадян, оптимізують управлінські витрати, сприяють розвитку електронної демократії та підсилюють конкурентоспроможність територій.

Подальший розвиток інновацій доцільно зосередити на:

1. Системному впровадженні проактивних сервісів.
2. Розширенні застосування штучного інтелекту для консультативної підтримки та ухвалення управлінських рішень.
3. Створенні інтегрованих муніципальних цифрових екосистем.
4. Забезпеченні рівного доступу до цифрових ресурсів та розвитку цифрової інклюзії.
5. Удосконаленні системи безперервної цифрової освіти службовців.

Інноваційний механізм у сфері надання публічних послуг постає як комплексна система технологічних, організаційних, правових і кадрових рішень, що забезпечують підвищення якості та ефективності державних сервісів. Його розвиток ґрунтується на принципах *good governance*, які орієнтують публічне управління на прозорість, підзвітність, відкритість даних і клієнтоорієнтованість. Ключовим чинником модернізації є цифровізація, що передбачає перехід від паперових процедур до електронних систем, оновлення нормативно-правової бази, стандартизацію електронної взаємодії та забезпечення доступної інфраструктури. Важливу роль відіграють організаційні зміни, зокрема розвиток сучасних центрів надання адміністративних послуг, оптимізація бізнес-процесів та впровадження проєктного й процесного управління. Сукупність цих компонентів формує інституційне середовище, у межах якого цифрові інструменти функціонують найбільш результативно, забезпечуючи сталий розвиток системи публічних послуг і підвищення рівня довіри громадян до держави.