

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри публічного
управління та адміністрування
_____ О.Н. Євтушенко
“ ____ ” _____ 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття ступеня вищої освіти
магістр

на тему: **МАРКЕТИНГОВІ СТРАТЕГІЇ ПРОСУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ
ПОСЛУГ: АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

Керівник: Кандидат наук з державного
управління,
Акімова Тетяна Юріївна

Рецензент: Кандидат наук з державного
управління, доцент
Шульга Анастасія Алімівна

Виконав: студентка VI курсу групи 636М
Гасанова Лілія Володимирівна

Спеціальності: 281 «Публічне управління та
адміністрування»

ОПП: «Публічне управління та адміністрування»

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ПРОСУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Поняття та класифікація державних послуг.....	7
1.2. Маркетинг державних послуг: особливості та функції	20
1.3. Основи розробки маркетингових стратегій у сфері державних послуг	29
Висновки до першого розділу.....	39
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ПРОСУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ	42-43
2.1. Особливості просування державних послуг у цифрову епоху.....	42
2.2. Огляд та аналіз поточних маркетингових стратегій просування державних послуг в Україні.....	52
2.3. Досвід зарубіжних країн у просуванні державних послуг.....	59
Висновки до другого розділу.....	65
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ПРОСУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ	72
3.1. Інноваційні підходи до просування державних послуг.....	72
3.2. Рекомендації щодо вдосконалення існуючих маркетингових стратегій просування державних послуг.....	85
3.3. Прогнозування результатів впровадження нових стратегій.....	97
Висновки до третього розділу.....	107
ВИСНОВКИ	110
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	126

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний розвиток суспільства характеризується стрімкою цифровізацією всіх сфер життя, що зумовлює необхідність трансформації державного управління. Маркетингові стратегії просування державних послуг стають не лише інструментом комунікації між державою та громадянами, але й механізмом забезпечення доступності, прозорості та ефективності державних сервісів. Особливої актуальності ця тема набуває в умовах глобальної інтеграції, посилення конкуренції між державами за інвестиції та технології, а також необхідності зростання довіри громадян до публічних інститутів. Україна, як держава, що активно реформується, стикається з викликами адаптації сучасних маркетингових інструментів до умов вітчизняного державного управління. Одним із пріоритетів є впровадження інноваційних підходів, які дозволять інтегрувати світовий досвід у сфері маркетингу до національної практики, сприяючи модернізації системи державних послуг. Необхідність такого дослідження також обумовлена стратегічним курсом України на інтеграцію з Європейським Союзом, що вимагає адаптації передових європейських стандартів у сфері комунікацій, прозорості та підзвітності державних інституцій.

Маркетингові стратегії, орієнтовані на громадян, дозволяють не лише підвищити якість послуг, але й забезпечити рівність доступу до них для всіх категорій населення, включаючи осіб із обмеженими можливостями, мешканців віддалених регіонів та інших вразливих груп. Впровадження цих стратегій сприяє зміцненню соціального капіталу, забезпечує більш ефективну взаємодію між державою та громадянами, а також формує позитивний імідж державних установ.

Дослідження питань маркетингових стратегій у державному секторі набуло актуальності в українському науковому середовищі упродовж останніх десятиліть. Українські науковці, такі як Ю. Лупенко, Н. Сорока, В. Романов, акцентували увагу на питаннях цифровізації державного

управління, комунікаційних стратегій та інноваційних підходів у сфері державних послуг. Їхні праці сприяли формуванню теоретичних основ аналізу маркетингових інструментів у державному секторі та визначенню їхньої ролі у підвищенні ефективності публічного управління.

Проте, незважаючи на наявні досягнення, залишаються малодослідженими аспекти впровадження інноваційних маркетингових стратегій у практику надання державних послуг в умовах реформування України. Зокрема, недостатньо розроблені методологічні підходи до оцінки ефективності таких стратегій, аналіз їхнього впливу на соціально-економічний розвиток, а також адаптація світового досвіду до українських реалій.

На міжнародному рівні значний внесок у розвиток маркетингових стратегій у державному секторі зробили такі дослідники, як Філіп Котлер, Девід Акер, а також експерти міжнародних організацій, таких як OECD та Світовий банк. Їхні праці визначають маркетинг у державному секторі як важливий елемент формування довіри громадян до уряду, підвищення ефективності управління та створення умов для сталого розвитку.

У цьому контексті завданням українських науковців і практиків стає розробка комплексних підходів до впровадження сучасних маркетингових інструментів у діяльність державних установ, а також створення моделей, що враховують національні особливості та виклики, пов'язані з реформами. Дослідження маркетингових стратегій просування державних послуг має стати основою для побудови сучасної, ефективної та прозорої системи державного управління.

Об'єктом дослідження є процес просування державних послуг.

Предметом дослідження є аналіз маркетингових стратегій просування державних послуг та перспективи розвитку.

Метою дослідження є аналіз існуючих маркетингових стратегій у сфері державних послуг, визначення їхньої ефективності та розробка пропозицій щодо їх вдосконалення.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких **завдань**:

- вивчити поняття та класифікацію державних послуг;
- дослідити особливості, функції та маркетингові стратегії державних послуг;
- охарактеризувати особливості просування державних послуг;
- проаналізувати досвід зарубіжних країн щодо просування державних послуг;
- проаналізувати інноваційні підходи до просування державних послуг;
- розробити практичні рекомендації для оптимізації маркетингових стратегій у сфері державних послуг та спрогнозувати результати впровадження нових підходів.

Методи дослідження. Методологічна основа дослідження ґрунтується на комплексному підході, який передбачає використання низки загальнонаукових і спеціалізованих методів аналізу. У ході дослідження маркетингових стратегій, зокрема, застосовувався діалектичний підхід, що дозволив розглядати їх як системне явище, яке розвивається та взаємодіє з іншими компонентами державного управління. Для дослідження досвіду зарубіжних країн використовувався метод порівняльного аналізу, що дозволив виявити ключові особливості і відмінності у впровадженні маркетингових стратегій у державному секторі різних країн. З метою оцінки еволюції маркетингових стратегій у державному управлінні був застосований історичний аналіз, що допоміг простежити зміни підходів та інструментів у цій сфері. Використання системного підходу забезпечило можливість оцінити маркетингові стратегії не лише з точки зору їхнього впливу на державні послуги, але й у контексті їхньої загальної ефективності в рамках функціонування державного сектору. Крім того, методи економічного моделювання дозволили прогнозувати можливі результати впровадження нових підходів у маркетингових стратегіях, оцінюючи їхній потенційний вплив на економічну ефективність, соціальну інтеграцію та рівень

задоволеності громадян. Такий міждисциплінарний підхід сприяв комплексному вивченню теми та забезпечив обґрунтованість отриманих висновків і рекомендацій.

Теоретичне значущість роботи. Теоретична значущість дослідження полягає у розширенні наукових уявлень про маркетингові стратегії у сфері державних послуг. Дослідження дозволяє систематизувати існуючі концепції, теоретичні підходи та запропонувати інноваційні рішення для ефективного просування державних послуг. Теоретична значущість дослідження полягає у розширенні наукових уявлень про маркетингові стратегії у сфері державних послуг, що є актуальним у сучасних умовах цифровізації та трансформації суспільства. Робота дозволяє визначити ключові теоретичні аспекти, такі як роль брендингу, цифрових комунікацій та інновацій у просуванні державних послуг, що відкриває нові перспективи для інтеграції інноваційних підходів у цій сфері.

Практична значущість роботи. Результати дослідження сприятимуть розробці ефективних стратегій просування державних послуг, що підвищать рівень обізнаності населення про доступні послуги та способи їх отримання.

Отримані рекомендації допоможуть покращити інформаційну взаємодію державних органів із населенням, що сприятиме формуванню довіри до органів влади та зростанню задоволеності громадян. Результати дослідження можуть бути використані для навчання працівників державного сектору сучасним підходам у сфері маркетингу. Матеріали роботи можуть бути інтегровані в освітні програми для підготовки фахівців у галузі маркетингу та публічного адміністрування.

Наукова новизна дослідження базується на розробці теоретико-методологічних засад, які дозволяють більш детально аналізувати вплив маркетингових стратегій на економічну ефективність, соціальну рівність та підвищення довіри громадян до державних інституцій. Крім того, дослідження вносить вклад у розвиток міждисциплінарного підходу, поєднуючи елементи маркетингу, державного управління, соціології та

інформаційних технологій. Це дає змогу розглядати маркетингові стратегії як комплексний інструмент, що сприяє підвищенню якості державних послуг та зміцненню зв'язку між державою та громадянами .

Структура роботи обумовлена метою, завданнями, логікою дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 130 сторінок. Список використаних джерел налічує 130 найменувань.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ПРОСУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття та класифікація державних послуг

Державні послуги є ключовою складовою діяльності публічних органів влади, які спрямовані на задоволення потреб громадян та забезпечення їхнього благополуччя. Це поняття охоплює широкий спектр діяльності держави, пов'язаної з наданням послуг громадянам у різних сферах суспільного життя, включаючи адміністративну, соціальну, освітню, медичну, культурну та багато інших. Їх важливість обумовлена потребою забезпечити високий рівень якості життя, соціальну справедливість та ефективність функціонування державного апарату.

У науковій літературі поняття "державна послуга" трактується як діяльність державних органів або інших уповноважених суб'єктів, спрямована на забезпечення прав і свобод громадян, задоволення їхніх потреб, реалізацію функцій та завдань держави. Ця діяльність може включати як надання матеріальних ресурсів, так і виконання певних адміністративних процедур. Згідно з визначенням Жеребкіної О.В. (2020), державні послуги виступають основним каналом взаємодії між державою та її громадянами, що робить їх критично важливими для забезпечення стабільності та соціального розвитку [27, с. 42- 28].

Класифікація державних послуг є важливим інструментом для їхньої систематизації, що дозволяє більш ефективно організувати процес їхнього надання та оцінити їхній вплив на суспільство. Зазвичай класифікація здійснюється за різними критеріями, які враховують як функціональну спрямованість послуг, так і їхній характер, спосіб надання, доступність та суб'єктів, що їх надають.

Одним із основних критеріїв класифікації є функціональна спрямованість державних послуг. Цей підхід дозволяє поділити послуги на кілька основних категорій, таких як адміністративні, соціальні, освітні,

медичні, інформаційні, культурні тощо. *Адміністративні послуги* включають видачу паспортів, реєстрацію актів цивільного стану, ліцензування тощо. *Соціальні послуги*, у свою чергу, спрямовані на підтримку найбільш вразливих верств населення, включаючи надання житлових субсидій, соціальної допомоги чи допомоги у випадку надзвичайних ситуацій. *Освітні послуги* забезпечують доступ до якісної освіти, тоді як медичні — до охорони здоров'я. *Інформаційні послуги* спрямовані на забезпечення громадян актуальною інформацією, необхідною для прийняття рішень, тоді як культурні послуги сприяють розвитку культурної ідентичності та загального добробуту.

Ще одним важливим критерієм є спосіб надання послуг. У цьому контексті можна виділити традиційні та цифрові послуги. Традиційні послуги надаються через фізичну взаємодію громадян з державними установами, наприклад, через центри надання адміністративних послуг. Водночас цифрові послуги, які набули значного поширення завдяки розвитку технологій, дозволяють отримувати доступ до державних сервісів онлайн. Як зазначає Лупенко Ю.О. (2018), цифровізація стала основою трансформації публічних послуг, що значно підвищило їхню доступність та ефективність. Наприклад, портал "Дія" в Україні є яскравим прикладом успішного впровадження цифрових послуг, які дозволяють громадянам отримувати адміністративну допомогу без необхідності відвідування державних установ [35, с. 21- 28].

Доступність державних послуг є ще одним критерієм їхнього поділу. У цьому випадку послуги можуть бути універсальними, тобто доступними для всіх громадян, або спеціалізованими, орієнтованими на конкретні категорії населення, наприклад, людей з інвалідністю, ветеранів чи соціально незахищені верстви населення. Це дозволяє забезпечити соціальну справедливість і врахувати потреби різних груп громадян, що є одним із пріоритетів державного управління. Суб'єкти, які надають послуги, також є важливим аспектом класифікації. У більшості випадків це державні органи чи установи, проте дедалі більше послуг передаються на виконання

приватним компаніям чи громадським організаціям у рамках державно-приватного партнерства. Такий підхід дозволяє зменшити навантаження на державні структури та підвищити ефективність надання послуг.

Питання прозорості та якості послуг є невід'ємною складовою їхньої класифікації. Ефективність державних послуг значною мірою залежить від рівня їхньої прозорості та зрозумілості для громадян. Громадяни повинні мати чітке розуміння умов отримання послуг, необхідних документів, строків виконання та інших важливих аспектів. Як зазначає Пітчер Дж. (2015), створення зрозумілої та прозорої системи надання державних послуг є основою для підвищення довіри громадян до органів влади [41, с. 220].

Державні послуги становлять основу взаємодії держави та суспільства, виконуючи широкий спектр функцій, спрямованих на забезпечення прав і свобод громадян, підтримку соціальної справедливості та сприяння економічному розвитку. Їх значення постійно зростає в умовах динамічних змін у суспільстві, зокрема через збільшення складності управлінських процесів, урбанізацію та розвиток технологій. У цьому контексті важливим є розгляд теоретичних підходів до розуміння державних послуг та їхньої структури.

Поняття "державні послуги" охоплює різноманітні дії державних установ, спрямовані на задоволення суспільних потреб, які не можуть бути повністю забезпечені приватним сектором. Як зазначає Акер Д. (2017), державні послуги є інструментом реалізації функцій держави, водночас виступаючи механізмом забезпечення добробуту громадян. Цей аспект набуває особливого значення у сфері охорони здоров'я, освіти, соціального забезпечення та регулювання економічних процесів [1, с. 305].

З точки зору нормативно-правового підходу, державні послуги регламентуються законодавчими актами, що визначають їхню сутність, порядок надання, критерії доступності та якості. Наприклад, в Україні цей процес регулюється законами та постановами, що окреслюють права та обов'язки громадян і державних органів у сфері надання послуг. Як

підкреслює Гриценко І.М. (2021), ефективна нормативно-правова база є основою для створення справедливої та доступної системи державних послуг [21, с. 33- 41].

Одним із важливих напрямів дослідження державних послуг є вивчення їхньої адаптивності до змін у суспільстві. Наприклад, цифровізація трансформує традиційні підходи до надання послуг, створюючи нові моделі взаємодії між громадянами та державою. Використання технологій штучного інтелекту та автоматизації дозволяє оптимізувати процеси, скорочувати час надання послуг і підвищувати їхню точність. Це особливо важливо для країн, що перебувають у стадії активної трансформації своїх адміністративних систем, таких як Україна.

Поняття державних послуг також включає аспекти їхньої інтеграції у систему міжнародних стандартів. Наприклад, країни Європейського Союзу дотримуються загальних принципів надання послуг, які базуються на забезпеченні рівних можливостей доступу, прозорості процесів та відповідності послуг потребам громадян. Цей досвід є корисним для країн, що прагнуть модернізувати свої системи публічного управління.

Інший важливий аспект державних послуг стосується їхньої економічної значущості. Ефективна система державних послуг сприяє залученню інвестицій, створенню робочих місць та розвитку інфраструктури. Як зазначає Лупенко Ю.О. (2018), у контексті глобалізації державні послуги стають важливим фактором підвищення конкурентоспроможності країни, оскільки вони створюють сприятливі умови для розвитку бізнесу та міжнародної співпраці [35, с. 41- 49].

Соціальний аспект державних послуг охоплює забезпечення базових прав громадян, таких як доступ до освіти, охорони здоров'я та соціального захисту. Ці послуги мають особливе значення для вразливих категорій населення, включаючи осіб з обмеженими можливостями, пенсіонерів, багатодітні сім'ї та безробітних. Забезпечення доступності та якості цих послуг є важливим показником соціальної відповідальності держави.

Одним із викликів у сфері державних послуг є збереження балансу між їхньою універсальністю та індивідуалізацією. З одного боку, послуги мають бути доступними для всіх громадян, незалежно від їхнього соціального статусу, місця проживання чи інших факторів. З іншого боку, зростає потреба в персоналізованих послугах, які враховують специфічні потреби окремих груп населення. Як зазначає Блісс М. (2019), розвиток цифрових технологій відкриває нові можливості для адаптації послуг під індивідуальні запити громадян [12, с. 300].

Окрім того, значущим аспектом є управлінська ефективність у сфері надання державних послуг. Це включає забезпечення прозорості процедур, оптимізацію адміністративних процесів та підвищення рівня кваліфікації працівників державного сектору. Як зазначає Пітчер Дж. (2015), інвестиції у навчання та розвиток персоналу державних установ мають критично важливе значення для забезпечення високої якості обслуговування [41, с. 220].

Важливість державних послуг також обумовлена їхнім внеском у формування громадянської активності. Громадяни, які отримують якісні та доступні послуги, більше довіряють державним установам і активніше беруть участь у громадському житті. Це сприяє розвитку демократії, підвищенню рівня соціальної згуртованості та створенню передумов для сталого розвитку.

Система державних послуг також відіграє ключову роль у забезпеченні правопорядку та соціального миру. Надання ефективних послуг у сферах правосуддя, безпеки, охорони здоров'я чи соціального забезпечення створює основу для стабільності суспільства. Наприклад, доступність медичних послуг під час пандемій або кризових ситуацій не лише знижує соціальну напругу, а й сприяє зміцненню довіри громадян до держави. Водночас відсутність або неякісне надання послуг може призводити до соціальних конфліктів, протестів і зниження легітимності органів влади.

Однією з актуальних тенденцій у сфері державних послуг є впровадження підходів, орієнтованих на клієнта. Це означає, що громадяни

розглядаються не просто як одержувачі послуг, але як активні учасники цього процесу. Як зазначає Козаченко С.В. (2021), сучасні держави все частіше використовують практики, що включають аналіз потреб громадян, отримання зворотного зв'язку та залучення до процесів прийняття рішень. Такий підхід дозволяє підвищити рівень задоволеності громадян і забезпечити їхню активнішу участь у суспільних процесах [32, с. 54- 61].

Цифровізація державних послуг є ще одним важливим елементом, який сприяє модернізації системи публічного управління. Інтеграція сучасних технологій, таких як штучний інтелект, аналітика даних та мобільні додатки, змінює саму природу державних послуг. Наприклад, у країнах з високим рівнем розвитку цифрових технологій, таких як Естонія, всі основні послуги доступні через єдиний електронний портал, що значно спрощує процес їхнього отримання. В Україні портал "Дія" став прикладом успішного використання цифрових рішень, які дозволяють громадянам швидко оформлювати документи, отримувати довідки або навіть брати участь у соціальних програмах.

Водночас впровадження цифрових технологій супроводжується низкою викликів. Одним із головних є забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних громадян. Державні органи повинні розробляти і впроваджувати ефективні механізми захисту, щоб уникнути витоку інформації та несанкціонованого доступу до систем. Крім того, важливо враховувати цифровий розрив між різними групами населення. Наприклад, у сільській місцевості або серед літніх людей доступ до цифрових послуг може бути обмеженим через відсутність інтернет-зв'язку або недостатню цифрову грамотність.

Економічна ефективність є ще одним важливим аспектом системи державних послуг. Оптимізація процесів, зниження адміністративних витрат і використання технологій дозволяють зменшити навантаження на державний бюджет і спрямувати ресурси на більш пріоритетні напрямки. Наприклад, автоматизація процесів, таких як обробка заяв чи видача документів,

скорочує час і витрати, необхідні для їхнього виконання. Як зазначає Гриценко І.М. (2021), ефективне управління ресурсами є основою сталого розвитку системи державних послуг [21, с. 33- 41].

Соціальний аспект державних послуг включає також питання рівності доступу. У демократичному суспільстві послуги повинні бути доступними для всіх громадян, незалежно від їхнього соціального статусу, місця проживання чи віку. Це особливо актуально для вразливих груп населення, які потребують спеціальних умов для отримання послуг. Наприклад, забезпечення доступу людей з обмеженими можливостями до медичних або освітніх послуг є важливим критерієм соціальної справедливості.

Окрему увагу варто приділити питанням якості державних послуг. Якість визначається не лише швидкістю надання, але й відповідністю послуг потребам громадян. У цьому контексті важливу роль відіграє система оцінювання якості, яка базується на зворотному зв'язку від користувачів. Розробка інструментів для вимірювання рівня задоволеності громадян, таких як опитування, оцінки чи аналіз звернень, дозволяє державним органам оперативно реагувати на проблеми та вдосконалювати процеси.

Досвід розвинених країн показує, що успішне функціонування системи державних послуг базується на прозорості процесів і залученні громадян до їхньої оцінки. Наприклад, у Швеції громадяни мають доступ до інформації про всі етапи надання послуг, що сприяє зміцненню довіри до органів влади. Уряди таких країн, як Німеччина чи Канада, активно впроваджують ініціативи, спрямовані на підвищення прозорості, зокрема через публікацію звітів про ефективність роботи державних установ.

Питання фінансування також відіграє значну роль у функціонуванні системи державних послуг. Забезпечення сталого фінансування дозволяє не лише підтримувати якість послуг на належному рівні, але й інвестувати в їхній розвиток. Як зазначає Беккер Г. (2018), інвестиції в інноваційні технології, навчання персоналу та модернізацію інфраструктури є необхідними для забезпечення довгострокової ефективності послуг [10, с.

280] Державні послуги є основою взаємодії держави з громадянами та виконують важливу соціальну, економічну й адміністративну функцію. Вони є інструментом забезпечення базових потреб населення та реалізації державної політики в різних сферах життя. Державні послуги охоплюють широкий спектр діяльності, що сприяє зміцненню соціальної рівності, справедливості й загального добробуту суспільства. Поняття державних послуг формується на основі суспільного договору між державою й громадянами, за яким держава бере на себе зобов'язання створювати умови для розвитку особистості, забезпечувати належний рівень життя й захищати основні права громадян.

Особливістю державних послуг є те, що вони не орієнтовані на отримання прибутку, а є засобом реалізації функцій державного управління. Це відрізняє їх від комерційних послуг, які надаються на ринку підприємствами задля фінансової вигоди. Основне завдання державних послуг полягає у забезпеченні доступу до ресурсів, які є суспільно необхідними для нормального функціонування соціуму, таких як охорона здоров'я, освіта, правопорядок, соціальне забезпечення, регулювання економічної діяльності тощо.

Важливим критерієм для розуміння державних послуг є їхній громадський характер, що передбачає доступність для всіх категорій населення незалежно від соціального статусу, віку чи місця проживання. Державні послуги сприяють усуненню соціальних нерівностей і забезпечують рівні можливості для всіх громадян у доступі до необхідних ресурсів. При цьому ефективне надання послуг залежить від прозорості, якості, доступності та дотримання принципів законності й справедливості.

У контексті класифікації державних послуг особливу увагу слід приділити функціональному розподілу. Ця класифікація дозволяє більш чітко структурувати послуги, полегшуючи управління процесами їхнього надання й моніторингу ефективності. Функціональна спрямованість охоплює адміністративні, соціальні, освітні, медичні, культурні й інформаційні

послуги. Адміністративні послуги мають регулятивний характер і пов'язані з виконанням державних функцій, зокрема оформлення документів, ліцензування й реєстрація. Соціальні послуги є спрямованими на підтримку населення, що потребує державної допомоги, наприклад, виплата субсидій і соціальної підтримки. Освітні й медичні послуги забезпечують розвиток людського капіталу, що є основою соціального прогресу.

Ще однією особливістю державних послуг є їхня залежність від технологічних інновацій. Цифровізація державних процесів дозволяє трансформувати традиційні підходи до надання послуг, підвищуючи їхню ефективність і доступність. Завдяки використанню онлайн-платформ та електронного документообігу громадяни можуть отримувати послуги без необхідності відвідувати державні установи, що значно скорочує часові та фінансові витрати. Це особливо актуально для країн, які активно впроваджують цифрові рішення, зокрема Україна через портал "Дія". Таким чином, технологічний фактор стає одним із ключових елементів сучасного розвитку системи державних послуг.

Доступність державних послуг є ще одним важливим критерієм їх класифікації. Вона полягає не лише в фізичному чи географічному доступі до установ, але й у створенні умов для всіх громадян, включаючи маломобільні групи, людей з інвалідністю та жителів віддалених територій. Для досягнення цієї мети держава впроваджує різноманітні механізми, зокрема розвиток інфраструктури, створення центрів надання адміністративних послуг та інтеграцію цифрових платформ. Важливим аспектом у забезпеченні доступності є підвищення рівня цифрової грамотності населення, що дозволяє громадянам ефективно користуватися новітніми технологіями.

Окрім цього, ефективність державних послуг безпосередньо залежить від прозорості процесів їхнього надання та підзвітності державних органів перед громадянами. Прозорість передбачає надання повної інформації щодо умов, вимог і строків отримання послуг, що створює основу для зміцнення довіри до держави. Підзвітність забезпечується завдяки зворотному зв'язку з

громадянами, моніторингу якості послуг і постійному вдосконаленню їхнього надання на основі отриманих даних. Прозорість процесів надання державних послуг є одним із ключових факторів, який впливає на рівень довіри громадян до органів влади. Вона забезпечує відкритість процедур, доступність інформації про умови надання послуг та чіткість у виконанні адміністративних функцій. Прозорість сприяє зменшенню корупційних ризиків, оскільки громадяни отримують можливість контролювати діяльність державних органів і оцінювати якість послуг. Цей аспект стає особливо важливим у контексті цифровізації, коли багато процесів автоматизуються, а дані стають доступними для широкого загалу.

Ефективна система зворотного зв'язку з громадянами є невіддільною складовою прозорості. Вона дозволяє не лише оперативно реагувати на скарги та запити, але й виявляти недоліки у процесах надання послуг. Наприклад, інтеграція механізмів громадського моніторингу, таких як онлайн-опитування чи незалежна оцінка, дозволяє отримувати об'єктивну інформацію про потреби населення і вдосконалювати адміністративні процедури. Крім того, такі інструменти сприяють активному залученню громадян до процесу прийняття рішень, що позитивно впливає на їхню довіру до державних інституцій.

Підзвітність державних органів є ще одним важливим аспектом забезпечення ефективності державних послуг. Вона передбачає, що органи влади повинні регулярно звітувати перед суспільством про виконання своїх обов'язків, використання бюджетних коштів та досягнення поставлених цілей. Це дозволяє не лише забезпечити прозорість у діяльності державних установ, але й сприяє формуванню системи колективної відповідальності за ухвалення та реалізацію рішень.

Одним із інструментів підвищення прозорості та підзвітності є впровадження електронних систем управління. Наприклад, використання електронних платформ, таких як "Дія" в Україні, дозволяє громадянам легко стежити за статусом своїх заявок, отримувати інформацію про строки

виконання послуг і залишати зворотний зв'язок. Крім того, ці системи сприяють зменшенню людського фактора в адміністративних процесах, що значно скорочує можливості для корупційних дій.

Іншим важливим аспектом прозорості є публікація детальних звітів про діяльність державних органів. Такі звіти повинні містити інформацію про кількість наданих послуг, виконання бюджетних програм, досягнення ключових показників ефективності та результати моніторингу якості. Публікація цієї інформації сприяє формуванню довіри громадян і створює можливість для незалежного аналізу роботи державних органів.

Важливим елементом забезпечення прозорості є також використання стандартів відкритих даних. Це дозволяє громадськості мати доступ до інформації про діяльність органів влади в структурованому та зрозумілому вигляді. Наприклад, оприлюднення даних про державні закупівлі, виконання бюджетних програм чи використання державного майна дозволяє підвищити рівень відповідальності органів влади та запобігти зловживанням.

Прозорість та підзвітність сприяють не лише підвищенню ефективності надання послуг, але й загальному зміцненню демократичних процесів у суспільстві. Вони формують основу для активної участі громадян у процесах управління, стимулюючи розвиток громадянського суспільства та покращуючи якість життя. Залучення громадян до оцінки ефективності державних послуг дозволяє створити систему, яка орієнтована на потреби населення, а не лише на виконання адміністративних функцій.

Окрім цього, важливим фактором є забезпечення доступності інформації для всіх категорій населення. Це особливо актуально для осіб з обмеженими можливостями, літніх людей та мешканців віддалених регіонів. Створення багатомовних платформ, адаптованих для різних груп користувачів, допомагає забезпечити інклюзивність у процесі надання послуг.

Зрештою, прозорість і підзвітність є ключовими принципами, які дозволяють створити ефективну систему державного управління, здатну реагувати на виклики сучасного світу та забезпечувати високу якість послуг.

Впровадження цих принципів сприяє підвищенню довіри до держави, оптимізації управлінських процесів та формуванню відповідального суспільства, в якому громадяни активно беруть участь у спільному вирішенні важливих питань.

Підрозділ присвячено детальному аналізу ключових аспектів прозорості та підзвітності в системі надання державних послуг. У ході дослідження було встановлено, що прозорість процесів та підзвітність державних органів є фундаментальними елементами ефективного державного управління, що забезпечують високу якість послуг, довіру громадян та соціальну згуртованість.

Одним із головних досягнень цього дослідження стало визначення ключової ролі прозорості у взаємодії між громадянами та державою. Прозорість є тим механізмом, який забезпечує зрозумілість, передбачуваність і справедливість у наданні послуг. Успішне впровадження прозорих процесів сприяє зниженню рівня корупції, формуванню довіри до державних установ та підвищенню громадянської активності. Крім того, було розглянуто значення використання сучасних цифрових технологій, які відкривають нові можливості для впровадження прозорості на всіх етапах адміністративних процедур.

Ще одним важливим аспектом, розглянутим у розділі, є підзвітність державних органів, яка забезпечується завдяки регулярному моніторингу, зворотному зв'язку з громадянами та публікації результатів діяльності. Це дозволяє не лише тримати державні установи у фокусі громадського контролю, але й своєчасно виявляти недоліки та адаптувати процеси до змін у суспільстві. Підзвітність відіграє критично важливу роль у зміцненні демократичних принципів і підвищенні ефективності управління.

У ході дослідження було виявлено, що значна частина успіху у впровадженні прозорості та підзвітності залежить від активної участі громадян у процесах управління. Сучасні інструменти, такі як цифрові платформи, онлайн-опитування, системи моніторингу та механізми

громадського контролю, є ефективними засобами залучення громадськості до оцінки якості послуг. Це дозволяє не лише підвищити рівень задоволеності громадян, але й адаптувати державні послуги відповідно до актуальних потреб суспільства.

Особливу увагу в цьому розділі було приділено впровадженню стандартів відкритих даних, які є важливим інструментом для забезпечення прозорості. Опублікування інформації про діяльність державних органів у зрозумілому для громадян форматі дозволяє створити умови для незалежного аналізу ефективності роботи установ. Це сприяє підвищенню відповідальності чиновників, забезпечує громадянам доступ до необхідної інформації та створює підґрунтя для розвитку суспільного діалогу.

Крім того, дослідження підкреслило важливість інклюзивності у процесах надання державних послуг. Забезпечення доступності інформації та послуг для всіх категорій населення, включаючи соціально вразливі групи, є важливим показником соціальної справедливості. Було встановлено, що використання адаптованих платформ, багатомовних інтерфейсів та спеціалізованих програм дозволяє враховувати потреби різних соціальних груп та сприяє підвищенню рівності у суспільстві.

Розділ також акцентує увагу на викликах, пов'язаних із впровадженням прозорості та підзвітності. До них належать забезпечення кібербезпеки, подолання цифрового розриву між різними групами населення, а також необхідність розбудови культури відповідального управління в державному секторі. Ці виклики вимагають комплексного підходу, включаючи інвестування у навчання персоналу, модернізацію інфраструктури та розробку ефективних механізмів управління.

Отже, підсумовуючи, можна стверджувати, що прозорість та підзвітність є основоположними принципами, які забезпечують ефективність системи державних послуг та зміцнюють довіру громадян до державних органів. Їх впровадження сприяє зниженню корупції, підвищенню якості послуг та активному залученню громадян до процесів управління.

Використання сучасних цифрових технологій, розвиток механізмів зворотного зв'язку та впровадження міжнародних стандартів відкритих даних створюють умови для сталого розвитку системи публічного управління, орієнтованої на потреби громадян.

1.2. Маркетинг державних послуг: особливості та функції

Маркетинг державних послуг є ключовим інструментом підвищення ефективності діяльності державних органів та забезпечення громадян високоякісними і доступними послугами. В сучасних умовах глобалізації та цифровізації державні установи вимушені адаптувати інноваційні підходи, що вже давно застосовуються у комерційному середовищі, для того щоб краще розуміти потреби населення та будувати довгострокові відносини довіри з громадянами. Маркетинг у державному секторі полягає не у продажі продукту, а у забезпеченні громадськості послугами, які підвищують якість життя та відповідають суспільним очікуванням.

Особливість маркетингу державних послуг полягає в його соціальній спрямованості та значимості для кожного члена суспільства. Якщо в комерційному середовищі маркетинг націлений на отримання прибутку, то в державному секторі головною метою є створення доданої вартості у формі суспільного блага. Таким чином, державний маркетинг сприяє не лише задоволенню конкретних потреб громадян, а й підвищенню рівня довіри до державних інституцій, зокрема шляхом прозорості, підзвітності та зручності отримання послуг. Усі послуги мають задовольняти громадян на індивідуальному та колективному рівнях, оскільки кожна успішно надана послуга є підтвердженням дієвості системи державного управління [44, с. 11-19].

Ще однією важливою особливістю маркетингу державних послуг є його законодавча обмеженість. Державні установи, на відміну від приватних організацій, діють в рамках жорстко визначених норм та стандартів, що встановлені на законодавчому рівні. Відповідно, можливості застосування

певних інструментів маркетингу є обмеженими, що вимагає унікальних підходів у побудові стратегії просування державних послуг. У цьому контексті особливу роль відіграє інформування громадян, адже ефективна комунікація між державою та суспільством забезпечує своєчасний доступ до інформації про наявні послуги, способи їх отримання, а також сприяє зменшенню бюрократичних бар'єрів.

Функціональна складова маркетингу державних послуг тісно пов'язана з необхідністю підтримання прозорості, ефективності та якості взаємодії між державою та громадянами. Однією з ключових функцій є комунікативна роль, яка полягає у роз'ясненні процесів надання послуг, а також у побудові конструктивного діалогу з цільовою аудиторією. Використання сучасних технологій, таких як електронне урядування, мобільні додатки чи гарячі лінії, дозволяє максимально спростити процес комунікації та усунути незручності, які виникають під час отримання послуг у традиційному форматі. Завдяки цьому маркетинг державних послуг виконує не лише інформаційно-комунікативну функцію, а й забезпечує підвищення рівня обізнаності громадян щодо прав та можливостей, які надає держава [48, с. 64- 75].

Не менш важливою є функція управління якістю, яка реалізується через моніторинг задоволеності населення державними послугами. Зворотний зв'язок від громадян дозволяє державним установам вчасно реагувати на зміни потреб суспільства та удосконалювати процеси надання послуг. Результатом цього є не лише підвищення ефективності роботи державного апарату, а й формування позитивного іміджу державних органів влади. Висока якість послуг сприяє посиленню довіри до інституцій та підвищенню рівня громадянської активності.

Маркетинг державних послуг виконує ще одну важливу функцію – функцію оптимізації ресурсів. Оскільки державні установи працюють у межах обмежених бюджетних можливостей, ефективне управління ресурсами стає необхідністю. Маркетингові стратегії дозволяють визначити

пріоритетні напрями діяльності, сконцентрувати зусилля на найбільш важливих послугах та забезпечити їх надання на максимально високому рівні.

У контексті сучасного розвитку суспільства, маркетинг державних послуг відіграє ще й стратегічну роль у формуванні соціально орієнтованої держави. Розуміння потреб та очікувань громадян є основою для розробки ефективних маркетингових стратегій, що дозволяють оптимізувати державні ресурси та орієнтуватися на результат. Стратегічна складова маркетингу державних послуг передбачає не лише короткострокові рішення щодо покращення якості послуг, але й довгострокове планування для створення інноваційної та гнучкої системи державного управління.

Зокрема, маркетинг державних послуг враховує такі важливі аспекти, як дослідження потреб громадян, аналіз ефективності існуючих послуг, а також оцінка їх відповідності соціально-економічним реаліям. Впровадження системи регулярного моніторингу допомагає виявити «вузькі місця» у процесі надання послуг та оперативно реагувати на виклики. Окрім цього, важливим елементом є використання даних для ухвалення управлінських рішень. Це стосується як аналізу великих обсягів інформації для визначення пріоритетних напрямів розвитку послуг, так і оцінки результативності впроваджених змін.

Не можна оминати увагою цифрову трансформацію державного сектору, яка є одним із ключових напрямів у реалізації маркетингових стратегій державних послуг. Використання інноваційних технологій, таких як електронний документообіг, онлайн-платформи для надання адміністративних послуг та автоматизовані системи обслуговування, дозволяє значно скоротити час отримання послуг, мінімізувати витрати ресурсів та підвищити задоволеність громадян. Це також сприяє зменшенню корупційних ризиків завдяки прозорості процесів та відсутності прямої взаємодії між громадянами і посадовими особами [49, с. 292].

Маркетинг державних послуг також слугує інструментом підвищення громадянської відповідальності та залучення населення до процесів

державного управління. Завдяки відкритому діалогу, можливостям громадської участі та прозорій комунікації держава демонструє готовність до співпраці з суспільством. Це є особливо важливим у контексті побудови демократичного суспільства, де кожен громадянин має право впливати на якість послуг, що надаються державою. Такі механізми, як громадські слухання, електронні петиції та онлайн-опитування, створюють умови для активного залучення громадян до розробки та впровадження державних політик.

Важливо також зазначити, що маркетинг державних послуг має інклюзивний характер, тобто орієнтований на всі верстви населення, незалежно від їх соціального статусу, віку чи місця проживання. Важливим завданням держави є забезпечення рівного доступу до послуг для всіх громадян, особливо для соціально вразливих груп, осіб з обмеженими можливостями та жителів віддалених регіонів. Це вимагає розробки спеціалізованих програм та інструментів, що враховують потреби кожної категорії населення [54, с. 594].

Для реалізації цього завдання держава повинна активно застосовувати технологічні інновації та сучасні методи комунікації. Особливу увагу слід приділяти розвитку цифрових платформ та інструментів, які дають змогу усунути бар'єри у доступі до послуг. Наприклад, впровадження електронного урядування дозволяє громадянам отримувати необхідні послуги без фізичного відвідування державних установ, що особливо важливо для людей з обмеженою мобільністю чи мешканців віддалених територій.

Крім того, важливим аспектом інклюзивного маркетингу є створення доступних інформаційних ресурсів. Це стосується як мовної адаптації послуг для різних регіонів країни, так і розробки альтернативних форматів для осіб з особливими потребами. Наприклад, використання шрифту Брайля, аудіоформатів для незрячих людей або відеоматеріалів із сурдоперекладом для людей з порушенням слуху дозволяє створити максимально комфортне середовище для кожного громадянина [43, с. 552].

Важливим елементом маркетингу державних послуг є прозора та ефективна комунікація. Держава має забезпечити своєчасне інформування громадян про наявні послуги, зміни у їх наданні та інновації, що впроваджуються. Для цього використовуються різні канали комунікації, зокрема соціальні мережі, інтернет-платформи, мобільні додатки, засоби масової інформації та прямі комунікації на місцевому рівні. Орієнтація на мультимедійний формат подачі інформації значно підвищує рівень обізнаності громадян та сприяє їх активному залученню до взаємодії з державними установами [49, с. 292].

Окремо варто наголосити на необхідності зворотного зв'язку у системі маркетингу державних послуг. Сучасні технології дозволяють швидко отримувати відгуки від громадян, аналізувати їхні пропозиції та вчасно реагувати на проблеми. Наприклад, онлайн-платформи для збору скарг та пропозицій, електронні опитування чи застосування чат-ботів допомагають державним установам отримувати об'єктивну інформацію про якість своїх послуг та вдосконалювати їх відповідно до очікувань громадян.

Не менш важливою є гнучкість маркетингових стратегій, що дозволяє адаптуватися до мінливих умов та викликів сучасного суспільства. Ефективний маркетинг державних послуг потребує постійного оновлення методів роботи, впровадження інноваційних рішень та вміння оперативно реагувати на соціальні зміни. Це може включати розробку нових послуг, оптимізацію існуючих процесів або вдосконалення інфраструктури для підвищення їх доступності та ефективності.

Одним із ключових аспектів гнучкості маркетингових стратегій державних послуг є використання аналітичних даних для прийняття управлінських рішень. Завдяки сучасним технологіям та системам збору інформації державні установи можуть аналізувати потреби громадян, визначати слабкі місця у наданні послуг та прогнозувати майбутні виклики. Цей підхід дозволяє не лише швидко адаптувати послуги до актуальних

потреб, але й здійснювати стратегічне планування їх розвитку на довгострокову перспективу [55, с. 20].

Крім того, важливою умовою успішного маркетингу державних послуг є інтеграція інноваційних технологій у процеси управління. Використання штучного інтелекту, блокчейн-технологій, хмарних сервісів та великих даних забезпечує ефективність, прозорість та надійність державних послуг. Наприклад, застосування систем електронного документообігу значно скорочує час обробки запитів громадян, а використання чат-ботів та віртуальних помічників дозволяє автоматизувати надання базових консультацій.

Важливо зазначити, що маркетинг державних послуг не обмежується лише внутрішніми процесами, а й сприяє покращенню міжнародного іміджу держави. Орієнтація на якісні стандарти послуг та їх інноваційний розвиток робить державу більш конкурентоспроможною на глобальній арені. Це особливо актуально для залучення інвестицій, розвитку туризму та підвищення міжнародної довіри [61, с. 183- 194].

Окрім технологічного розвитку, значну роль у гнучкості стратегій відіграє ефективне управління людськими ресурсами. Підготовка кваліфікованих кадрів, їх професійне навчання та розвиток є основою успішного функціонування державних послуг. Працівники, які володіють сучасними навичками та знаннями, здатні впроваджувати інновації та забезпечувати високий рівень сервісу для громадян.

Особливу увагу також слід приділяти комунікаційній політиці держави. Відкрите та прозоре спілкування з громадянами дозволяє налагодити довіру та сформувані позитивне сприйняття державних послуг. Регулярне інформування про зміни, впроваджені нововведення чи результати роботи сприяє залученню громадян до активної співпраці та підвищенню їхньої задоволеності послугами.

Таким чином, гнучкість маркетингових стратегій є необхідною умовою для успішного розвитку системи державних послуг. Орієнтація на

технологічні інновації, аналіз потреб населення, підвищення професійного рівня кадрів та ефективна комунікація дозволяють створити сучасну, прозору та доступну систему послуг, яка відповідає вимогам сьогодення та сприяє сталому розвитку суспільства.

Маркетинг державних послуг відіграє особливу роль у формуванні ефективної системи державного управління, адже він орієнтований на досягнення максимальної соціальної користі, а не на отримання прибутку. Його ключова відмінність від традиційного комерційного маркетингу полягає в тому, що основна увага зосереджується на громадянinі як головному бенефіціарі державних послуг. При цьому, процес надання послуг передбачає врахування особливостей суспільних запитів, дотримання принципів рівності, доступності та інклюзивності[18, с. 35- 41].

Однією з найголовніших особливостей маркетингу державних послуг є його соціальна спрямованість, що передбачає рівний доступ для всіх громадян незалежно від їхнього соціального статусу, місця проживання чи фізичних можливостей. У цьому контексті важливо забезпечити інклюзивний характер послуг, щоб максимально охопити вразливі категорії населення, включно з особами з обмеженими можливостями та жителями віддалених регіонів. Маркетинг державних послуг не обмежується лише популяризацією сервісів, а є більш комплексним процесом, що об'єднує вдосконалення механізмів обслуговування, зростання довіри громадян до державних структур та підвищення прозорості всіх процедур.

Серед особливостей маркетингу державних послуг варто виділити його орієнтацію на довгострокові результати. Адже метою є не лише інформування населення, а й створення системи, в якій громадяни відчують підтримку держави та можуть легко скористатися необхідними сервісами. Особливого значення набуває інтеграція сучасних технологій, які сприяють автоматизації та цифровізації процесів, що в підсумку дозволяє забезпечити оперативність, мінімізувати бюрократичні бар'єри та підвищити загальну якість обслуговування[37, с. 832].

Що стосується функцій маркетингу державних послуг, вони охоплюють широкий спектр завдань. Передусім це забезпечення прозорості комунікації між державою та суспільством, що дозволяє громадянам отримувати повну та своєчасну інформацію про доступні послуги. Також важливим є прагнення до вдосконалення якості обслуговування завдяки гнучким та інноваційним підходам, які дозволяють адаптувати державну систему до сучасних викликів. У результаті це сприяє підвищенню рівня довіри громадян до державних структур та створює умови для конструктивного діалогу між усіма учасниками процесу.

У результаті проведеного дослідження вдалося розкрити сутність, особливості та функції маркетингу державних послуг, які є ключовим інструментом підвищення ефективності діяльності державних органів. В умовах сучасних викликів глобалізації та цифровізації маркетинг державних послуг виступає важливим механізмом, що сприяє не лише оптимізації державного управління, але й встановленню довгострокових довірливих відносин між державою та громадянами.

Особливості маркетингу державних послуг полягають у його соціальній спрямованості, адже основною метою є забезпечення суспільного блага, а не отримання прибутку, як у приватному секторі. Соціальна значимість державних послуг обумовлює необхідність забезпечення їх доступності для всіх верств населення, незалежно від соціального статусу, фізичних можливостей чи місця проживання. У цьому контексті важливим аспектом є інклюзивність державних послуг, яка сприяє подоланню бар'єрів для найбільш вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, жителі віддалених регіонів або соціально незахищені категорії громадян.

Маркетинг державних послуг також вирізняється своєю орієнтацією на довгострокові результати. Це не лише популяризація сервісів, а й систематична робота над удосконаленням механізмів їх надання. Особливе значення тут має інтеграція сучасних цифрових технологій, які мінімізують бюрократичні бар'єри, оптимізують процеси й забезпечують оперативність.

Важливість автоматизації, зокрема впровадження електронного документообігу, онлайн-сервісів та мобільних додатків, підтверджує ефективність сучасного підходу до управління. Цифровізація не лише спрощує доступ до послуг, але й суттєво знижує ризики корупції завдяки прозорості всіх процесів.

Функціональна складова маркетингу державних послуг розкриває його роль у формуванні комунікації між державою та громадянами. Ефективне інформування населення про доступні послуги, умови їх надання та впровадження інноваційних підходів забезпечує підвищення обізнаності громадян, а також сприяє зменшенню недовіри до державних структур. Важливою функцією є зворотний зв'язок, який дозволяє державним органам аналізувати запити громадян, оцінювати якість надання послуг та своєчасно виявляти недоліки. Це створює умови для адаптації системи до змін у суспільстві, підвищення її гнучкості та ефективності.

Ще однією значущою функцією маркетингу державних послуг є управління якістю. Моніторинг задоволеності населення послугами дозволяє своєчасно реагувати на зміни у суспільних потребах, що своєю чергою сприяє підвищенню ефективності державного апарату. Удосконалення механізмів обслуговування та підвищення якості послуг формує позитивний імідж державних установ, що є важливим для зміцнення довіри громадян.

Впровадження маркетингових стратегій дозволяє державним органам ефективніше розпоряджатися ресурсами, визначаючи пріоритетні напрями діяльності та оптимізуючи витрати. Це особливо важливо в умовах обмеженості бюджетів, коли кожен ресурс має бути спрямований на задоволення першочергових потреб населення. Маркетингові підходи забезпечують раціональне планування, стратегічне управління та врахування сучасних викликів.

Дослідження також виявило важливість прозорості у наданні державних послуг. Прозорі процеси створюють умови для громадського контролю, підвищують рівень довіри до органів влади та забезпечують

ефективну взаємодію між державою та суспільством. Важливим елементом прозорості є відкритий доступ до інформації, яка дозволяє громадянам чітко розуміти свої права та можливості.

Таким чином, у межах цього розділу вдалося визначити, що маркетинг державних послуг є невід'ємною складовою ефективного державного управління, спрямованого на задоволення потреб громадян і забезпечення суспільного блага. Його особливості та функції підкреслюють важливість соціальної орієнтації, інклюзивності, прозорості, гнучкості та стратегічного підходу. Впровадження маркетингових підходів дозволяє державі будувати ефективну, сучасну та орієнтовану на потреби громадян систему, яка сприяє сталому розвитку суспільства.

1.3. Основи розробки маркетингових стратегій у сфері державних послуг

Розробка маркетингових стратегій у сфері державних послуг є багатогранним і комплексним процесом, який охоплює не лише технічні та організаційні аспекти, але й глибоке розуміння суспільних потреб, соціальних тенденцій та динамічних змін у політичному й економічному середовищі. У сучасних умовах трансформації суспільства ефективні маркетингові стратегії відіграють роль містка між громадянами та державою, сприяючи формуванню прозорої, доступної та результативної системи надання послуг.

Основним викликом у розробці таких стратегій є необхідність врахування різноманітних інтересів і потреб громадян. Суспільство складається з багатьох соціальних, культурних і економічних груп, кожна з яких має свої специфічні очікування. Наприклад, молодь потребує швидкого й інтуїтивно зрозумілого доступу до цифрових платформ, тоді як старше покоління може вимагати більш традиційних форматів надання послуг. Отже, маркетинг державних послуг має враховувати не лише сучасні технологічні можливості, але й адаптуватися до реальних умов і культурних особливостей кожної групи.

Центральним елементом маркетингових стратегій є акцент на прозорості та зворотному зв'язку. Прозорість у наданні послуг не лише сприяє підвищенню довіри до держави, але й забезпечує громадянам розуміння процесів, що стоять за прийняттям управлінських рішень. Зворотний зв'язок дозволяє державним установам оперативно реагувати на зміну суспільних потреб, удосконалювати процеси та виправляти недоліки. Наприклад, впровадження інтерактивних платформ для збору пропозицій та скарг громадян сприяє створенню системи взаємної довіри, де кожен голос має значення[22, с. 39- 45].

Додатковим аспектом, який може бути розвинений у стратегіях, є залучення громадян до співтворчості в управлінні. Такий підхід дозволяє не лише врахувати побажання суспільства, але й підвищити їхню відповідальність за якість отримуваних послуг. Успішними прикладами таких ініціатив можуть слугувати платформи, де громадяни можуть запропонувати нові сервіси або висловити свої ідеї щодо покращення існуючих. Це сприяє не лише підвищенню їхньої задоволеності, але й створенню атмосфери довіри й партнерства між державою та суспільством.

Серед іншого, ключовим елементом успішної реалізації маркетингових стратегій є розвиток комунікації між державою та громадянами. Комунікація має бути спрямованою на створення відкритого діалогу, у межах якого громадяни не лише отримують інформацію про послуги, але й мають змогу висловлювати свої думки та впливати на процес прийняття рішень. Наприклад, використання соціальних медіа, онлайн-форумів і громадських обговорень дозволяє державним органам залишатися в постійному контакті з громадянами, розуміти їхні очікування та потреби. Водночас важливо забезпечити різні формати комунікації, щоб охопити всі вікові та соціальні групи населення[46, с. 341- 355].

Особливої уваги заслуговує питання інтеграції сучасних технологій у процес розробки та впровадження маркетингових стратегій. Використання великих даних (Big Data) дозволяє здійснювати аналіз великих обсягів

інформації для розуміння поведінкових моделей громадян, прогнозування їхніх потреб і підвищення ефективності послуг. Наприклад, аналіз звернень громадян до центрів надання адміністративних послуг може виявити найпоширеніші проблеми, що дозволяє вдосконалити процеси їх вирішення. Інші інноваційні рішення, такі як штучний інтелект чи автоматизація процесів, сприяють не лише підвищенню швидкості надання послуг, але й зниженню операційних витрат [58, с. 360].

Маркетингові стратегії мають бути не лише орієнтованими на сучасні технології, але й враховувати економічні обмеження. Це означає, що кожен інвестиційний крок у розробку нових послуг чи платформ повинен бути обґрунтованим і спрямованим на досягнення максимального ефекту. Наприклад, впровадження цифрових послуг, таких як онлайн-реєстрація або отримання документів, може суттєво скоротити витрати на традиційні процеси, водночас підвищуючи доступність послуг для населення.

Довгострокове планування також відіграє важливу роль у розробці маркетингових стратегій. Ефективна стратегія має передбачати не лише вирішення поточних проблем, але й адаптацію до майбутніх викликів. Це включає прогнозування змін у суспільстві, підготовку до кризових ситуацій і створення механізмів для швидкого реагування. Наприклад, пандемія COVID-19 стала викликом для багатьох державних систем, які були змушені швидко адаптуватися до нових реалій. Впровадження дистанційних форматів роботи та онлайн-послуг стало одним із ключових факторів успішного подолання кризових явищ [65, с. 432].

Підготовка кадрів також є критично важливим аспектом реалізації стратегій. Державні службовці мають володіти сучасними навичками та знаннями, необхідними для ефективного використання технологій і управління змінами. Інвестування в навчання та професійний розвиток кадрів є запорукою успіху будь-якої стратегії, оскільки саме люди забезпечують її реалізацію.

Таким чином, маркетингові стратегії у сфері державних послуг мають бути гнучкими, інноваційними та орієнтованими на громадян. Вони повинні враховувати сучасні соціальні, економічні та технологічні виклики, забезпечуючи прозорість, доступність і якість послуг. Інтеграція зворотного зв'язку, використання новітніх технологій і залучення громадян до процесу прийняття рішень сприяють не лише підвищенню ефективності роботи державних установ, але й зміцненню довіри до них. Успішна реалізація таких стратегій є основою для побудови сучасної держави, яка відповідає очікуванням свого населення та готова до викликів майбутнього.

Підготовка кадрів також є критично важливим аспектом реалізації стратегій. Державні службовці мають володіти сучасними навичками та знаннями, необхідними для ефективного використання технологій і управління змінами. Інвестування в навчання та професійний розвиток кадрів є запорукою успіху будь-якої стратегії, оскільки саме люди забезпечують її реалізацію.

Для створення якісного кадрового потенціалу потрібен системний підхід, який враховує як базову освіту фахівців, так і подальше підвищення їхньої кваліфікації. Це не просто про навчання технічним чи управлінським навичкам, а про формування здатності мислити стратегічно, орієнтуватися на результат і приймати ефективні рішення в умовах змінного середовища. У сучасних умовах цифрової трансформації підготовка кадрів має враховувати технологічні тренди, такі як штучний інтелект, аналітика даних і автоматизація, оскільки вони вже є невід'ємною частиною системи надання державних послуг [70, с. 327].

Особливу увагу слід приділити розвитку лідерських якостей у державних службовців. Ефективне управління вимагає не тільки технічних знань, але й здатності мотивувати команди, організовувати процеси та знаходити спільну мову з громадянами. Лідери державного сектору мають бути готові до роботи в умовах високої відповідальності та постійного публічного контролю. Навчальні програми повинні акцентувати увагу на

розвитку комунікаційних навичок, оскільки відкритий діалог з громадянами є важливою складовою сучасного маркетингу державних послуг.

Важливим аспектом є також створення умов для безперервного навчання. Світ постійно змінюється, і кадри мають бути готовими до швидкої адаптації нових підходів і методів роботи. Для цього необхідно забезпечити регулярне проведення тренінгів, семінарів і курсів підвищення кваліфікації. Окремим напрямом є впровадження електронного навчання, яке дозволяє працівникам освоювати нові знання у зручному для них форматі та темпі. Онлайн-платформи можуть стати не лише джерелом знань, але й майданчиком для обміну досвідом між працівниками різних установ і регіонів [10, с. 54].

Ще одним ключовим завданням є формування культури інновацій у державному секторі. Працівники повинні не лише виконувати свої обов'язки за стандартними алгоритмами, але й шукати нові способи підвищення ефективності процесів. Це передбачає створення умов для експериментів, впровадження інноваційних проектів і підтримку ініціативності серед кадрів. Державні установи повинні заохочувати креативність і відкритість до нових ідей, адже це є основою для розвитку та вдосконалення системи державних послуг .

Не менш важливим є забезпечення прозорості у відборі та просуванні кадрів. Довіра громадян до державного апарату значною мірою залежить від того, наскільки відкрито і справедливо функціонує система підбору персоналу. Впровадження чітких критеріїв оцінки компетентностей, використання сучасних інструментів тестування та створення незалежних комісій для відбору сприяє підвищенню якості кадрового складу. Залучення молодих фахівців із сучасними знаннями та ідеями до державного сектору також є важливим завданням. Для цього потрібно створювати програми стажування, співпрацювати з університетами та пропонувати конкурентні умови праці.

Розвиток людського потенціалу має супроводжуватися впровадженням інструментів оцінки ефективності. Це дозволяє не лише визначати сильні сторони працівників, але й виявляти прогалини, які потребують додаткової уваги. Регулярна оцінка дозволяє зберігати високу якість роботи кадрів і забезпечувати постійне вдосконалення їхньої діяльності [19, с. 29- 36].

Крім того, важливо забезпечити доступ до ресурсів, необхідних для реалізації стратегій. Працівники державних установ повинні мати всі інструменти, необхідні для ефективного виконання своїх обов'язків, включаючи доступ до сучасної техніки, програмного забезпечення та інформаційних баз. Інвестиції в технологічну інфраструктуру мають доповнюватися навчанням працівників її використанню, щоб уникнути ситуацій, коли технічні можливості залишаються невикористаними через брак знань

Доступ до сучасних технологій є лише одним із компонентів забезпечення ефективності роботи державних службовців, адже використання цих інструментів потребує комплексного підходу, що враховує як технічну, так і людську складову. Інвестиції в технологічну інфраструктуру повинні стати не лише засобом автоматизації процесів, але й основою для створення екосистеми, яка підтримує інновації та забезпечує постійне вдосконалення механізмів надання державних послуг.

Важливим елементом цієї екосистеми є інтеграція технологій у всі аспекти управління, включаючи планування, виконання завдань і моніторинг результатів. Державні установи мають адаптуватися до швидкого розвитку технологій, впроваджуючи рішення, які відповідають сучасним викликам. Наприклад, використання хмарних платформ для зберігання даних забезпечує не лише безпечний доступ до інформації, але й створює можливості для віддаленої роботи, що стало особливо актуальним в умовах глобальних криз, таких як пандемія [36, с. 251].

Впровадження технологій також має бути спрямоване на оптимізацію взаємодії між різними рівнями державного апарату. Це включає створення

єдиних електронних платформ, які дозволяють спростити комунікацію між відомствами, зменшити дублювання функцій та забезпечити оперативний обмін інформацією. Такі рішення не лише підвищують ефективність роботи державних установ, але й сприяють прозорості їхньої діяльності, що є ключовим аспектом у формуванні довіри громадян до влади.

Однак технологічна модернізація не може бути ефективною без паралельного розвитку кадрового потенціалу. Працівники державних установ мають не лише знати, як використовувати технології, але й розуміти, як ці інструменти можуть бути застосовані для вирішення конкретних завдань. Це вимагає впровадження програм професійного навчання, які не лише навчають базовим технічним навичкам, але й акцентують увагу на стратегічному мисленні, адаптивності до змін і здатності працювати в умовах високої невизначеності.

Крім цього, розвиток технологічної інфраструктури має враховувати специфіку роботи державних установ і їхню орієнтацію на задоволення потреб громадян. Наприклад, використання аналітичних систем дозволяє проводити детальний аналіз суспільних запитів, виявляти тренди і прогнозувати майбутні виклики. Це сприяє розробці більш адресних і ефективних рішень, які відповідають реальним потребам громадян. З іншого боку, автоматизація рутинних процесів, таких як обробка документів чи управління записами, звільняє час працівників для виконання більш стратегічних завдань.

Значну увагу слід приділяти також забезпеченню кібербезпеки. Використання сучасних технологій несе за собою ризики, пов'язані з витоком даних, несанкціонованим доступом до систем та іншими кіберзагрозами. Тому державні установи повинні розробляти комплексні програми захисту інформації, які враховують усі можливі загрози. Крім того, працівники мають бути навчені основам кібергігієни, щоб мінімізувати ризики людських помилок.

Технологічна трансформація також відкриває нові можливості для взаємодії між державою та громадянами. Використання мобільних додатків, електронних порталів і чат-ботів дозволяє забезпечити оперативний доступ до державних послуг у будь-який час і з будь-якого місця. Це не лише підвищує зручність для громадян, але й створює основу для розвитку активного громадянського суспільства, яке бере участь у формуванні державної політики.

Таким чином, інвестиції в технології та людський капітал мають йти поруч, утворюючи синергію, яка забезпечує стабільність, інноваційність і ефективність державного апарату. Технології самі по собі є лише інструментом, і їхня успішність залежить від того, як вони інтегровані в систему, орієнтовану на людей. Це вимагає глибокого розуміння специфіки державних процесів, стратегічного планування та безперервного вдосконалення, які разом формують основу для успішного функціонування сучасної держави[53, с. 3- 19].

Системний підхід до розробки маркетингових стратегій дозволяє адаптувати їх до потреб різних груп населення, враховувати культурні та соціальні особливості, а також забезпечувати стійкий розвиток державних послуг. Таким чином, ефективна реалізація маркетингових стратегій є основою для модернізації державного сектору та сприяє підвищенню задоволеності громадян якістю державних послуг.

Таким чином, однією з головних основ розробки маркетингових стратегій є орієнтація на громадянина як центрального елемента системи державних послуг. Громадяни не лише отримують ці послуги, але й формують запити, на які держава має реагувати. Тому маркетингові стратегії повинні бути побудовані на глибокому аналізі потреб населення, їхніх очікувань, а також на розумінні соціальних і економічних умов, у яких вони живуть. Це дозволяє створювати послуги, які відповідають реальним запитам, а не формально задовольняють адміністративні вимоги. Зокрема, аналіз потреб має враховувати регіональні, вікові, соціальні й культурні

особливості громадян, щоб забезпечити максимальну інклюзивність і доступність.

Іншою важливою основою є інтеграція сучасних технологій у всі етапи розробки та реалізації стратегій. Використання цифрових платформ, автоматизованих систем управління та великих даних дозволяє підвищити ефективність взаємодії між державою та громадянами. Цифровізація процесів сприяє оптимізації роботи державного апарату, зниженню адміністративних витрат і забезпеченню зручності отримання послуг для громадян. Водночас технології відкривають нові можливості для аналізу та моніторингу, що дозволяє державним установам швидко реагувати на зміни в суспільних настроях і потребах.

Важливою складовою успішної стратегії є забезпечення прозорості та підзвітності. Громадяни мають не лише доступ до послуг, але й розуміння механізмів їхнього надання, включно з правилами, умовами, строками виконання та вартістю. Це створює основу для довіри до державних установ, знижує ризики корупції та підвищує рівень громадянської активності. Прозорість також сприяє формуванню відповідального ставлення до використання послуг, що важливо для підтримання соціального балансу і стабільності.

Системний підхід до управління є ще однією ключовою основою розробки стратегій. Він забезпечує комплексне охоплення всіх елементів процесу, від планування до оцінки результатів. Стратегічне управління дозволяє визначити пріоритети, встановити чіткі цілі й забезпечити їхню реалізацію. У державному секторі це особливо важливо, адже послуги мають надаватися в умовах обмежених ресурсів, що вимагає раціонального розподілу фінансів, часу й людських ресурсів. Крім того, системний підхід дозволяє враховувати міжвідомчі зв'язки та забезпечувати координацію між різними органами, що є необхідним для досягнення синергії в наданні послуг.

Не менш важливим є людський фактор, який залишається основою будь-якої стратегії. Працівники державних установ є тими, хто безпосередньо

взаємодіє з громадянами і реалізує заплановані заходи. Тому їхня професійна підготовка, мотивація і здатність адаптуватися до змін є критично важливими для успіху стратегії. Інвестиції у навчання, підвищення кваліфікації та розвиток кадрового потенціалу мають бути складовою будь-якої стратегії. Це дозволяє не лише впроваджувати інновації, але й створювати середовище, у якому працівники можуть ефективно вирішувати складні завдання.

Крім того, маркетингові стратегії повинні враховувати міжнародний досвід, адаптуючи найкращі практики до національних реалій. Вивчення кейсів інших країн дозволяє визначати перспективні напрями розвитку, уникати помилок і створювати унікальні рішення, які відповідають конкретним потребам суспільства. Зокрема, інтеграція досвіду таких країн, як Естонія чи Швеція, у сфері цифровізації державних послуг може стати прикладом для України в розробці інноваційних підходів.

Тож, можна стверджувати, що розробка маркетингових стратегій у сфері державних послуг є складним і багатограним процесом, який вимагає системного підходу, адаптації до сучасних умов і орієнтації на громадянина. Основи стратегій мають базуватися на аналізі потреб, використанні технологій, забезпеченні прозорості та інвестиціях у людський капітал. Впровадження цих елементів дозволяє створити систему, яка не лише відповідає поточним викликам, але й забезпечує стійкий розвиток у майбутньому.

Висновки до першого розділу

Розділ присвячений дослідженню сутності державних послуг як соціально-значущого явища. Державні послуги розглядаються як основний канал взаємодії між громадянами та органами влади, що забезпечує реалізацію їхніх базових прав, доступ до суспільних благ і виконання соціальних функцій держави. Особливу увагу було приділено розумінню державних послуг через призму їхньої соціальної орієнтації та суспільної важливості. На відміну від комерційних сервісів, що керуються принципами

ринкової економіки і орієнтуються на отримання прибутку, державні послуги спрямовані на досягнення суспільного добробуту. Вони базуються на принципах рівності, доступності та універсальності, що дозволяє враховувати інтереси різних верств населення.

Важливим аспектом дослідження стала класифікація державних послуг, що дозволяє систематизувати цю складну систему та визначити її функціональні й організаційні межі. Розгляд державних послуг через призму їхньої функціональної спрямованості, способів надання та доступності дозволив визначити основні категорії та типи послуг, які охоплюють соціальну, адміністративну, освітню, медичну, інформаційну та інші сфери. Крім того, увагу було зосереджено на відмінностях між традиційними послугами, які надаються через фізичну взаємодію, та цифровими послугами, що все активніше інтегруються у сучасну систему державного управління.

Прозорість і підзвітність були визначені як фундаментальні принципи, які сприяють підвищенню довіри громадян до держави та забезпечують ефективну взаємодію між громадянами й органами влади. Прозорість передбачає чітке інформування про умови надання послуг, їхню вартість, строки виконання та механізми доступу. Це дозволяє усунути бюрократичні бар'єри, зменшити корупційні ризики та забезпечити громадський контроль. Підзвітність, у свою чергу, спрямована на те, щоб державні установи не лише виконували свої функції, але й відкрито звітували перед громадянами про результати своєї діяльності, що є важливим кроком до формування соціальної відповідальності влади.

Особливу увагу в розділі приділено маркетингу державних послуг як новаторському підходу до управління суспільними ресурсами та потребами. Маркетинг у цьому контексті розглядається як багатофункціональний інструмент, який дозволяє не лише підвищити ефективність державного управління, але й оптимізувати процеси надання послуг через адаптацію до реальних запитів населення. Важливим аспектом маркетингу є його спрямованість на створення доданої вартості у вигляді суспільного блага. Це

передбачає забезпечення максимальної якості послуг, їх доступності та відповідності очікуванням громадян.

У роботі було висвітлено особливості функціонування маркетингових стратегій у державному секторі. Серед них значну увагу було приділено інформативній, комунікаційній та управлінській функціям маркетингу. Інформативна функція передбачає своєчасне та чітке інформування громадян про доступні послуги, способи їх отримання та можливі переваги. Комунікаційна функція спрямована на створення відкритого діалогу між громадянами й державою, що дозволяє оперативно реагувати на суспільні запити. Управлінська функція акцентує увагу на моніторингу та аналізі результатів роботи, що сприяє підвищенню ефективності функціонування державного апарату.

Ключовим аспектом розробки маркетингових стратегій у сфері державних послуг визначено інтеграцію сучасних цифрових технологій. Використання електронних платформ, автоматизованих систем управління та інструментів штучного інтелекту дозволяє не лише оптимізувати процеси надання послуг, але й значно розширити можливості взаємодії між громадянами та органами влади. Цифровізація сприяє створенню прозорої системи, яка мінімізує людський фактор, знижує ризики помилок та корупції, забезпечує зручність і швидкість отримання послуг.

У процесі дослідження було підкреслено важливість підготовки кадрів як основного ресурсу, що забезпечує успіх будь-якої маркетингової стратегії. Державні службовці мають володіти сучасними знаннями та навичками, що дозволяють ефективно використовувати новітні технології, аналізувати суспільні запити та забезпечувати якісну взаємодію з громадянами. Інвестиції в розвиток людського капіталу, навчання та підвищення кваліфікації працівників державного сектору є важливою складовою успішної реалізації стратегій.

Цей розділ також наголошує на значущості міжнародного досвіду у сфері державного управління та маркетингу. Адаптація найкращих практик,

зокрема у галузі цифровізації послуг, прозорості процесів і ефективного управління, дозволяє створити унікальні рішення, які відповідають національним особливостям. Вивчення успішних кейсів, таких як естонська модель електронного уряду чи шведська система соціальної відповідальності, дає змогу переймати інноваційні підходи, які сприяють розвитку державного сектору.

Загалом у цьому розділі вдалося не лише узагальнити теоретичні засади маркетингових стратегій у державному секторі, але й окреслити їхні ключові елементи, що формують основу для подальшого вдосконалення системи надання послуг. Отримані результати підкреслюють важливість орієнтації на громадянина, інтеграції технологій, прозорості та розвитку кадрового потенціалу як основних складових ефективного державного управління. Такий підхід створює умови для побудови сучасної системи державних послуг, яка відповідає потребам суспільства та сприяє його сталому розвитку.

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНИХ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ПРОСУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

2.1. Особливості просування державних послуг у цифрову епоху

Цифрова трансформація стала однією з найважливіших тенденцій сучасного суспільного розвитку, істотно змінивши підходи до функціонування державного управління та надання державних послуг. У цифрову епоху взаємодія між громадянами й органами влади набуває нових форм, орієнтованих на інноваційність, інтерактивність і доступність. Просування державних послуг у такому середовищі набуває не лише інформаційного, але й стратегічного характеру, адже воно визначає рівень довіри громадян до держави, ефективність взаємодії та якість суспільного життя.

Однією з ключових особливостей просування державних послуг у цифрову епоху є персоналізація сервісів. Ця тенденція зумовлена зростанням ролі великих даних та аналітики, які дозволяють глибше зрозуміти потреби різних груп населення. Сучасні державні установи прагнуть створювати індивідуалізовані пропозиції для громадян, що враховують їхні конкретні обставини, соціальний статус, регіональну приналежність чи навіть життєві події. Наприклад, портали, подібні до української "Дії", дозволяють громадянам швидко отримувати послуги, пов'язані з оформленням документів, сплатою податків чи реєстрацією бізнесу. Унікальність цих сервісів полягає в тому, що вони орієнтовані на зручність і мінімізацію зусиль користувача, що формує позитивний досвід взаємодії з державними структурами [56, с. 80- 87].

Ще однією важливою особливістю цифрової епохи є інтерактивність. Завдяки використанню цифрових платформ громадяни отримують змогу не лише споживати послуги, але й брати активну участь у процесах їх розробки

та вдосконалення. Інтерактивність забезпечується через різноманітні механізми, такі як онлайн-опитування, електронні петиції чи форуми громадських консультацій. Такий підхід не лише підвищує рівень довіри до держави, але й сприяє розвитку активного громадянського суспільства. Громадяни, які мають змогу впливати на рішення органів влади, відчують себе частиною цього процесу, що зменшує відчуження між владою і суспільством [40, с. 284].

Особливе значення у цифрову епоху має мобільність державних послуг. Сучасні мобільні додатки надають громадянам доступ до державних сервісів у будь-який час і з будь-якого місця. Наприклад, можливість запису на прийом до державної установи чи отримання довідки онлайн значно спрощує взаємодію з державою, зменшуючи витрати часу та ресурсів. Ця тенденція відповідає новим умовам життя, де громадяни очікують швидкого і безперебійного доступу до інформації й послуг.

Прозорість процесів також є важливим аспектом цифрової трансформації. Цифрові технології дозволяють громадянам відстежувати статус своїх запитів, отримувати чітку інформацію про строки виконання послуг і бачити результати роботи державних установ. Прозорість стає фундаментальним принципом у побудові довіри до органів влади, адже вона усуває бар'єри між громадянами та державою. Наприклад, в Україні функціонування порталу "Дія" стало прикладом відкритості адміністративних процесів, де громадяни можуть швидко отримувати інформацію про свої звернення чи документи [44, с. 11- 19].

Водночас цифрова епоха приносить і низку викликів, які потребують уваги. Одним із найбільших є забезпечення кібербезпеки. Збільшення обсягів даних, які обробляються державними платформами, створює ризики витоку інформації, кібератак та несанкціонованого доступу до персональних даних громадян. Тому впровадження сучасних систем шифрування, багатofакторної автентифікації та регулярного аудиту безпеки стає обов'язковою умовою для функціонування цифрових державних платформ.

Іншим викликом є проблема цифрової нерівності. У сучасному суспільстві не всі громадяни мають однаковий доступ до Інтернету чи достатній рівень цифрової грамотності. Це створює ризик соціального виключення, де окремі групи населення залишаються поза межами доступу до послуг. Подолання цієї проблеми потребує впровадження програм цифрової інклюзії, які включають навчання громадян основам роботи з цифровими технологіями, розширення доступу до Інтернету у віддалених регіонах і забезпечення пристроями тих, хто цього потребує [32, с. 54- 61].

Значну роль у просуванні державних послуг у цифрову епоху відіграє автоматизація процесів. Автоматизація дозволяє значно скоротити час на виконання рутинних завдань, мінімізувати людський фактор у прийнятті рішень і підвищити загальну ефективність роботи державних установ. Наприклад, автоматизовані системи можуть обробляти заявки громадян, видавати довідки чи координувати розклад зустрічей, звільняючи працівників для виконання більш стратегічних завдань.

Штучний інтелект є ще однією перспективною технологією, яка знаходить застосування у просуванні державних послуг. Завдяки алгоритмам машинного навчання державні органи можуть прогнозувати суспільні потреби, аналізувати великі обсяги даних і вдосконалювати свої сервіси. Наприклад, у сфері охорони здоров'я системи штучного інтелекту можуть прогнозувати поширення захворювань, оптимізувати використання ресурсів і підвищувати точність діагностики. У транспортному секторі такі технології використовуються для управління трафіком, аналізу пасажиропотоків і планування інфраструктури [7, с. 30- 36].

Інтеграція цифрових платформ із традиційними системами державного управління є важливим аспектом у побудові сучасної системи надання послуг. Така інтеграція дозволяє уникнути дублювання функцій, забезпечити ефективний обмін даними між різними відомствами та створити єдиний інформаційний простір. Це, у свою чергу, сприяє спрощенню процесів для громадян і зменшенню витрат державного бюджету.

Інтеграція цифрових платформ із традиційними системами державного управління є однією з ключових складових трансформації сучасного публічного сектору. Її значення зумовлене не лише прагненням до підвищення ефективності, але й необхідністю відповідати зростаючим очікуванням громадян щодо доступності, прозорості та оперативності державних послуг. Успішна інтеграція дозволяє забезпечити гармонійне функціонування державних установ на різних рівнях управління, створюючи єдиний цифровий простір для вирішення суспільних завдань [32, с. 54- 61].

Зокрема, інтеграція забезпечує спрощення міжвідомчих взаємодій, що є важливим для підвищення оперативності прийняття рішень. Наприклад, досвід Естонії, яка вважається однією з найбільш цифровізованих країн світу, демонструє, що впровадження єдиної платформи X-Road дозволило державним органам інтегрувати свої бази даних і обмінюватися інформацією в реальному часі. Як зазначає Тійт Метсіс (2020), ця інтеграція сприяла скороченню часу на надання послуг громадянам і зниженню адміністративних витрат, одночасно підвищивши рівень задоволеності громадян [59, с. 848].

Особливо важливим є той факт, що така інтеграція не лише спрощує внутрішні процеси, але й створює умови для більшої прозорості. Використання єдиних цифрових платформ дозволяє громадянам мати доступ до інформації про свої запити, що значно підвищує довіру до державних установ. Наприклад, в Україні портал "Дія" став практичним прикладом інтеграції даних із різних реєстрів, що дозволяє громадянам отримувати довідки, реєструвати бізнес або навіть голосувати за соціальні ініціативи в одному цифровому просторі [19, с. 29- 36].

Однак інтеграція цифрових платформ супроводжується низкою викликів, які потребують системного підходу до їх вирішення. Одним із найбільш суттєвих викликів є забезпечення сумісності технологічних рішень між різними органами влади. У багатьох країнах досі зберігається ситуація, коли державні установи використовують різні програмні продукти, що

ускладнює обмін даними. Це створює ризик дублювання функцій і витрат на технічне обслуговування кількох незалежних систем. Для вирішення цієї проблеми необхідно розробляти уніфіковані технічні стандарти та спільні протоколи обміну даними. Як підкреслює Гончарук А.Г., "стандартизація технологій є важливим кроком у забезпеченні ефективної цифровізації, оскільки вона дозволяє уникнути фрагментації систем та підвищити їхню взаємодію" [9, с. 256].

Ще одним викликом є питання безпеки інтегрованих систем. Зі збільшенням обсягів даних, які обробляються у державному секторі, виникає ризик кібератак, що можуть поставити під загрозу не лише функціонування окремих установ, але й довіру громадян до держави. Як зазначає Пітчер Дж. (2015), "захист персональних даних громадян має бути пріоритетом у процесі цифровізації, адже навіть незначний інцидент може суттєво підірвати довіру до цифрових послуг" [62, с. 45 - 60].

Для мінімізації цих ризиків необхідно впроваджувати багаторівневі системи захисту, які включають шифрування даних, багатофакторну автентифікацію та регулярні аудити безпеки.

Інтеграція цифрових платформ також має враховувати аспект адаптації користувачів до нових технологій. Навіть найефективніша система може залишитися недоступною для громадян, якщо вони не матимуть навичок її використання. Це особливо актуально для сільських регіонів, де рівень цифрової грамотності залишається низьким.

Важливим аспектом інтеграції є також створення умов для оперативного обміну даними між органами влади. Це дозволяє уникнути дублювання запитів до громадян та оптимізувати роботу державних установ. Наприклад, впровадження єдиних реєстрів, які інтегрують дані про особисті документи, майновий стан чи медичні записи, дозволяє громадянам уникнути повторного надання одних і тих самих документів у різні установи. Такий підхід не лише економить час громадян, але й сприяє більш раціональному використанню ресурсів державного сектору.

Інтеграція єдиних реєстрів та забезпечення оперативного обміну даними між органами влади є фундаментальним кроком у модернізації державного управління, який має значний вплив на підвищення ефективності взаємодії між громадянами і державними установами. Створення таких інтегрованих систем дозволяє не лише уникати дублювання інформації, але й забезпечувати швидкий доступ до необхідних даних, що є критичним для прийняття вчасних і обґрунтованих рішень.

Одним із прикладів успішної реалізації єдиного реєстру є досвід Швеції, де система цифрового управління забезпечує централізований доступ до інформації про громадян через унікальні ідентифікаційні номери. Ця система дозволяє автоматизувати обробку запитів і значно скоротити час, необхідний для надання послуг. Як зазначає Метсіс, така інтеграція є основою для побудови «держави без паперів», де всі адміністративні процедури виконуються виключно у цифровому форматі, що суттєво знижує бюрократичні витрати [60, с. 128].

В Україні поступовий перехід до інтегрованих реєстрів також демонструє позитивні результати. Наприклад, у рамках порталу "Дія" впроваджено взаємодію між реєстрами Міністерства юстиції, Державної податкової служби та Пенсійного фонду. Це дозволяє громадянам отримувати послуги, такі як реєстрація бізнесу або оформлення соціальної допомоги, без необхідності відвідування кількох установ.

Ще одним важливим аспектом інтеграції є можливість автоматизації міжвідомчих запитів. Завдяки єдиним реєстрам, державні органи можуть оперативно отримувати інформацію, яка потрібна для виконання їхніх функцій, без необхідності залучення громадян до процесу. Це особливо актуально у сфері надання соціальних послуг, де часто потрібно враховувати різноманітні дані про заявників, такі як рівень доходів, стан здоров'я чи наявність пілґ. Автоматизація цих процесів не лише скорочує строки обробки заяв, але й мінімізує людський фактор, що знижує ризик помилок та зловживань [22, с. 39- 45].

Інтеграція реєстрів також сприяє створенню єдиної аналітичної бази, яка є корисною для стратегічного планування. Наприклад, аналіз даних про демографічні зміни, рівень зайнятості чи міграційні процеси дозволяє державним органам розробляти ефективніші політики, спрямовані на задоволення потреб суспільства. У країнах Європейського Союзу аналітичні панелі, створені на основі інтегрованих реєстрів, широко використовуються для моніторингу впровадження державних програм і оцінки їхньої ефективності.

Однак інтеграція реєстрів вимагає не лише технологічних рішень, але й законодавчих змін. У багатьох країнах правові бар'єри, пов'язані із захистом персональних даних, ускладнюють обмін інформацією між установами. Для подолання цього виклику необхідно розробляти чіткі регламенти, які визначають порядок і межі використання інформації, а також забезпечують її захист від несанкціонованого доступу. Наприклад, у Європейському Союзі застосовується Загальний регламент про захист даних (GDPR), який встановлює суворі вимоги до обробки персональної інформації, забезпечуючи баланс між доступністю даних і захистом приватності громадян [39, с. 320].

Ще одним викликом є необхідність забезпечення технічної сумісності між старими системами та новими цифровими платформами. У багатьох країнах існують застарілі інформаційні системи, які не можуть інтегруватися із сучасними технологіями через відсутність відповідних технічних інтерфейсів. Для вирішення цієї проблеми держави інвестують у модернізацію інфраструктури, впровадження відкритих стандартів і розробку універсальних програмних рішень. Наприклад, у Сінгапурі всі державні установи зобов'язані використовувати стандартизовані програмні інтерфейси для забезпечення сумісності своїх систем.

Успішна інтеграція цифрових платформ має і соціальний аспект. Громадяни, які звикли до традиційних методів взаємодії з державою, можуть відчувати труднощі у переході до цифрових послуг. Для подолання цього

бар'єра необхідно організовувати освітні програми та кампанії з інформування населення про переваги нових рішень.

Отже, інтеграція цифрових платформ із традиційними системами є багатогранним процесом, що вимагає комплексного підходу. Вона дозволяє спростити взаємодію між громадянами та державою, підвищити ефективність роботи установ і створити умови для стратегічного планування на основі аналітичних даних. Водночас успішна реалізація цього процесу залежить від подолання правових, технічних і соціальних викликів, що постають на шляху цифрової трансформації.

Одним із найважливіших досягнень цифрової епохи є можливість інтеграції цифрових платформ із традиційними системами державного управління. Це дозволяє створювати єдиний інформаційний простір, де органи влади можуть оперативнo обмінюватися даними, уникати дублювання запитів і оптимізувати свою роботу. Унікальні можливості таких систем, як єдині реєстри, забезпечують громадянам доступ до послуг без необхідності повторного надання одних і тих самих документів. Завдяки цьому підходу зменшуються часові й фінансові витрати як для громадян, так і для державних установ.

Персоналізація сервісів, яка стала можливою завдяки аналізу великих даних, є ще одним визначальним фактором. Вона дозволяє враховувати конкретні потреби різних груп населення, забезпечуючи індивідуальний підхід до кожного громадянина. Наприклад, цифрові платформи, такі як «Дія», є зразком того, як держава може адаптувати свої послуги до різних життєвих ситуацій, спрощуючи їхній доступ і підвищуючи зручність.

Інтерактивність державних послуг, яка стала можливою завдяки використанню цифрових платформ, також має велике значення. Громадяни можуть не лише користуватися послугами, але й брати участь у їхньому вдосконаленні через механізми зворотного зв'язку, онлайн-опитування чи електронні петиції. Цей підхід не лише сприяє підвищенню довіри до

держави, але й формує активне громадянське суспільство, яке відчуває себе залученим до процесів управління.

Мобільність послуг, яку забезпечують сучасні цифрові додатки, дозволяє громадянам отримувати необхідні сервіси будь-де та будь-коли, зменшуючи необхідність фізичного відвідування установ. Це відповідає сучасним тенденціям глобалізації й мобільного стилю життя, де швидкість і зручність є ключовими факторами задоволеності.

Прозорість процесів у цифрову епоху стала принципом, який формує основу довіри до органів влади. Завдяки відкритості й доступності інформації громадяни можуть отримувати чіткі дані про статус своїх запитів, строки їх виконання та результативність. Це усуває бар'єри між державою й суспільством, сприяючи формуванню відкритих адміністративних систем.

Проте цифровізація супроводжується низкою викликів, які потребують комплексного підходу. Забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних громадян є одними з найважливіших завдань, адже зростаючий обсяг оброблюваної інформації створює ризики несанкціонованого доступу та кібератак. Крім того, проблема цифрової нерівності залишається актуальною, особливо для громадян, які не мають доступу до Інтернету чи необхідних навичок роботи з цифровими платформами. У таких умовах державі потрібно впроваджувати програми цифрової інклюзії, спрямовані на розширення доступу до технологій і навчання.

Автоматизація та впровадження штучного інтелекту є ще однією важливою складовою цифрової трансформації. Ці технології дозволяють зменшити вплив людського фактора, підвищити точність виконання завдань і скоротити час надання послуг. У таких сферах, як охорона здоров'я, транспорт чи соціальний захист, автоматизація забезпечує новий рівень ефективності, що сприяє сталому розвитку суспільства.

Інтеграція цифрових платформ із традиційними системами державного управління створює додаткові можливості для стратегічного планування на основі аналітичних даних. Використання великих даних дозволяє виявляти

тенденції, аналізувати суспільні потреби та формувати більш ефективні політики. Це відкриває нові перспективи для розвитку державного управління, орієнтованого на потреби громадян.

Таким чином, цифрова епоха відкриває широкі можливості для модернізації системи державного управління, забезпечуючи інноваційність, доступність і прозорість послуг. Успішне просування державних послуг у таких умовах залежить від інтеграції сучасних технологій, забезпечення безпеки й інклюзивності, а також від залучення громадян до процесу прийняття рішень. Цифровізація не лише сприяє підвищенню ефективності роботи державних органів, але й формує умови для сталого розвитку суспільства, орієнтованого на інновації та відповідальне управління

2.2. Огляд та аналіз поточних маркетингових стратегій просування державних послуг в Україні

Сучасні маркетингові стратегії просування державних послуг в Україні формуються під впливом глобальних тенденцій цифровізації, а також специфічних викликів, з якими стикається країна на тлі соціально-економічних і політичних змін. Основою цих стратегій є прагнення забезпечити прозорість, доступність і ефективність взаємодії між громадянами та державними органами. Аналіз поточних підходів до просування державних послуг в Україні дозволяє не лише визначити їх сильні сторони, але й виявити проблемні аспекти, які потребують удосконалення.

Однією з найпомітніших стратегій у сучасному державному управлінні є впровадження цифрових платформ, зокрема порталу “Дія”, який став символом української цифрової трансформації. Запуск цієї платформи у 2020 році ознаменував нову еру в доступі громадян до державних послуг. “Дія” забезпечує швидкий доступ до десятків адміністративних послуг — від

реєстрації бізнесу до отримання соціальної допомоги, що значно зменшує бюрократичні бар'єри [37, с. 832].

Іншою важливою складовою маркетингових стратегій є використання соціальних медіа як ключового каналу комунікації. У 2021–2022 роках держава активно використовувала соціальні мережі, такі як Facebook, Instagram, Telegram та TikTok, для просування ключових ініціатив. Наприклад, кампанія з популяризації вакцинації проти COVID-19 супроводжувалася масштабною інформаційною підтримкою у соціальних мережах, що дозволило охопити широку аудиторію.

Маркетингові стратегії також дедалі більше орієнтовані на персоналізацію послуг, що стає можливим завдяки аналізу великих даних. Зокрема, використання таких технологій дозволяє створювати індивідуалізовані повідомлення та пропозиції для різних груп населення. Наприклад, у сфері податкового адміністрування “Дія” надсилає автоматичні нагадування про необхідність сплати податків чи подання декларацій, що спрощує взаємодію між громадянами та податковими органами [45, с. 512].

Прозорість і підзвітність є ще однією важливою складовою сучасних маркетингових стратегій. В Україні значні зусилля спрямовуються на забезпечення відкритого доступу до інформації про діяльність органів влади. Наприклад, через портал відкритих даних громадяни можуть отримувати актуальну інформацію про бюджетні витрати, стан реалізації державних програм чи статус своїх звернень. Це підвищує рівень довіри до органів влади та стимулює громадян до більш активної участі у громадському житті. Як зазначає Метсіс Тійт (2020), прозорість є фундаментальним принципом цифрового врядування, який сприяє формуванню довготривалої довіри між державою та суспільством [42, с. 412].

Попри успіхи, існують і проблеми, які обмежують ефективність маркетингових стратегій. Однією з головних є нерівномірний доступ до технологій серед різних груп населення. Наприклад, мешканці сільських регіонів часто не мають стабільного доступу до Інтернету, а люди старшого

віку стикаються з труднощами у користуванні цифровими платформами. Для подолання цих бар'єрів необхідно впроваджувати освітні програми, які допоможуть підвищити рівень цифрової грамотності населення. Як зазначає OECD, держави, які інвестують у цифрову інклюзію, значно підвищують ефективність своїх послуг та знижують рівень соціального виключення [60, с. 128].

Ще однією перешкодою є недостатня координація між різними рівнями влади. Наприклад, відсутність скоординованих зусиль між центральними та місцевими органами влади може призводити до дублювання функцій або нерівномірного охоплення різних регіонів маркетинговими ініціативами. Це вимагає розробки єдиної національної стратегії просування державних послуг, яка б враховувала специфіку кожного регіону і була орієнтована на довготривалі результати.

Міжнародний досвід також є цінним джерелом ідей для вдосконалення маркетингових стратегій в Україні. Наприклад, Естонія, яка вважається лідером у сфері цифрового урядування, активно використовує концепцію "держава як сервіс", орієнтовану на максимальну зручність для громадян. Одним із успішних рішень стала інтеграція всіх державних послуг у єдину платформу X-Road, що забезпечує швидкий обмін даними між різними відомствами [54, с. 67- 80].

Окрім зазначених аспектів, розвиток маркетингових стратегій в Україні має враховувати локальні соціально-економічні умови та культурні особливості населення. Це особливо актуально в контексті формування довіри до держави, яка, за даними досліджень, залишається критично низькою серед певних соціальних груп. Маркетингові кампанії мають бути спрямовані на демонстрацію реальних переваг і результатів цифровізації державних послуг. Наприклад, успіх платформи "Дія" може слугувати базисом для подальших ініціатив, що інтегруватимуть більш складні та персоналізовані сервіси

Один із недоліків існуючих маркетингових стратегій полягає у недостатньому врахуванні регіональної специфіки. В Україні різні регіони мають значні відмінності у рівні цифровізації, доступності технологій і звичках громадян. Наприклад, мешканці великих міст, таких як Київ, Львів чи Одеса, мають доступ до швидкісного Інтернету та високий рівень цифрової грамотності, що дозволяє їм активно користуватися послугами на кшталт електронних паспортів, цифрового підпису чи онлайн-реєстрації бізнесу. Водночас у віддалених сільських регіонах, таких як частина Західної України чи окремі громади на Сході, доступ до цифрових платформ залишається обмеженим через відсутність інфраструктури чи навичок.

Для вирішення цієї проблеми необхідно розробляти регіонально адаптовані маркетингові стратегії, які враховують специфіку кожного регіону. Наприклад, у регіонах із низькою цифровою проникністю держава могла б запроваджувати мобільні офіси, які забезпечують доступ до електронних послуг у віддалених громадах.

Освітні програми є ключовим інструментом для розширення доступу до цифрових послуг. Недостатній рівень цифрової грамотності серед значної частини населення є серйозною перешкодою для впровадження інновацій у сферу державного управління. Навчальні ініціативи, орієнтовані на людей старшого віку, мешканців сільської місцевості чи вразливі групи населення, мають бути важливою складовою маркетингових стратегій. Наприклад, у рамках проєкту "Дія. Цифрова освіта" було запущено курси, які дозволяють громадянам безкоштовно освоювати базові цифрові навички [11].

Такі ініціативи мають супроводжуватися активною інформаційною підтримкою через традиційні медіа, які залишаються основним джерелом інформації для багатьох людей. Наприклад, використання телебачення, радіо чи друкованих матеріалів може сприяти кращому інформуванню населення про доступні послуги та можливості навчання.

Ще одним перспективним напрямком є впровадження штучного інтелекту (ШІ) у маркетингові стратегії державних послуг. Завдяки

технологіям машинного навчання можна автоматизувати обробку даних, що дозволить глибше аналізувати потреби громадян і розробляти індивідуалізовані рішення. Наприклад, чат-боти на основі ШІ, такі як "Дія. Помічник", уже демонструють свою ефективність у швидкому наданні консультацій громадянам.

Більше того, ШІ може використовуватися для прогнозування поведінки громадян і виявлення бар'єрів у використанні державних послуг. Це дозволить державним установам швидше адаптувати свої сервіси до змін у потребах громадян, створюючи більш зручний та орієнтований на користувача досвід.

Прозорість у просуванні державних послуг є важливим фактором формування довіри громадян до держави. Відкриті дані та доступ до інформації про бюджетні витрати, реалізацію програм і результати діяльності органів влади мають бути в центрі уваги державних комунікацій. Наприклад, створення інтерактивних аналітичних панелей на основі відкритих даних дозволяє громадянам самостійно відстежувати динаміку впровадження реформ чи витрати бюджетних коштів [34, с. 29- 35].

Маркетингові стратегії мають активно використовувати інтерактивні інструменти, які залучають громадян до процесу ухвалення рішень. Наприклад, платформи електронних петицій, громадські консультації чи опитування через мобільні додатки дозволяють громадянам відчувати свою причетність до прийняття важливих державних рішень. Як свідчать дослідження, громадяни, які беруть участь у таких ініціативах, більше довіряють органам влади та виявляють готовність взаємодіяти з ними у майбутньому.

Маркетингові стратегії просування державних послуг в Україні відображають як суттєві досягнення, так і ключові виклики, з якими стикається держава у своєму прагненні модернізувати систему надання послуг. Глибокий аналіз дозволяє зробити кілька важливих узагальнень, які демонструють сучасний стан цієї сфери та перспективи її розвитку.

Україна, слідуючи світовим тенденціям цифровізації, впевнено рухається в напрямі створення цифрових платформ, які спрощують доступ громадян до послуг. Одним із найбільш успішних прикладів такого підходу є платформа “Дія”. Її впровадження стало своєрідним символом трансформації державного управління, що забезпечує громадянам можливість взаємодіяти з органами влади швидко, зручно та без зайвих бюрократичних бар’єрів. Платформа “Дія” не лише оптимізує адміністративні процеси, але й створює новий стандарт для сучасних державних послуг, орієнтованих на громадянина як основного споживача.

Проведений аналіз також підкреслив важливість використання соціальних мереж як інструмента комунікації між державою та суспільством. Активація таких каналів, як Facebook, Telegram чи Instagram, дозволяє значно розширити охоплення аудиторії та підвищити рівень інформованості громадян про доступні послуги. Особливо помітною ця тенденція була під час кампаній, спрямованих на вакцинацію проти COVID-19, коли держава використовувала медіаплатформи для роз’яснення ключових ініціатив. Такий підхід сприяє формуванню іміджу держави як відкритої структури, яка готова взаємодіяти з громадянами на рівні звичних для них цифрових середовищ.

Окрім того, стратегічний акцент робиться на персоналізації послуг, що стає можливим завдяки аналізу великих даних. Використання сучасних технологій дозволяє створювати унікальні пропозиції для різних категорій громадян, забезпечуючи відповідність послуг їхнім реальним потребам. Це не лише підвищує зручність і якість взаємодії, але й стимулює громадян до активнішого користування цифровими сервісами. Персоналізація демонструє, що державні установи здатні працювати за бізнес-моделями, орієнтованими на клієнтів, створюючи конкурентоспроможний та сучасний формат надання послуг.

Прозорість і підзвітність, які закладаються в основу маркетингових стратегій, слугують важливим фактором у формуванні довіри до держави. Сучасні платформи, такі як портал відкритих даних, дозволяють громадянам

слідкувати за реалізацією державних програм, витратами бюджету та результатами роботи установ. Такий підхід сприяє усуненню корупційних ризиків і забезпечує більшу відкритість адміністративних процесів. Прозорість у взаємодії між державою та суспільством не лише підвищує довіру до органів влади, але й створює умови для активної участі громадян у прийнятті рішень.

Однак, попри успіхи, існують значні виклики, які обмежують ефективність існуючих маркетингових стратегій. Аналіз показав, що нерівномірний доступ до технологій серед різних груп населення залишається серйозною проблемою. Частина громадян, особливо в сільських регіонах чи серед старшого покоління, стикається з труднощами у користуванні цифровими платформами через відсутність доступу до Інтернету чи низький рівень цифрової грамотності. Ця проблема вимагає впровадження освітніх програм, спрямованих на підвищення рівня цифрової грамотності населення, а також розширення доступу до цифрових послуг у віддалених регіонах.

Недостатнє фінансування також є перешкодою для реалізації багатьох ініціатив. Брак ресурсів ускладнює впровадження комплексних інформаційних кампаній, які могли б забезпечити ширше охоплення аудиторії. Цей аспект особливо помітний у малих громадах, де доступ до технологій та фінансових інструментів значно обмежений. Водночас відсутність чіткої координації між різними рівнями влади може призводити до дублювання функцій або неефективного використання ресурсів.

Міжнародний досвід, зокрема приклади з Естонії, Фінляндії та Канади, демонструє, що успішна реалізація маркетингових стратегій у державних послугах залежить від трьох ключових факторів: інвестицій у людський капітал, впровадження новітніх технологій і створення єдиної національної стратегії. Для України цей досвід є орієнтиром, який може сприяти вдосконаленню існуючих практик і формуванню довготривалого бачення розвитку.

Отже, маркетингові стратегії, які застосовуються в Україні для просування державних послуг, демонструють значний потенціал у підвищенні ефективності взаємодії між громадянами та державними органами. Попри існуючі виклики, стратегічний фокус на цифровізації, персоналізації та прозорості створює основу для подальшого розвитку цієї сфери. Вирішення проблем цифрової нерівності, недостатнього фінансування та координації дозволить Україні не лише закріпити успіхи, але й створити умови для сталого розвитку системи державного управління, яка відповідатиме сучасним викликам і потребам суспільства.

2.3. Досвід зарубіжних країн у просуванні державних послуг

Зарубіжний досвід у сфері просування державних послуг є багатограним і демонструє, як поєднання інноваційних технологій, прозорості та взаємодії з громадянами може суттєво підвищити ефективність державного управління. У різних країнах застосовуються унікальні підходи, які відображають особливості їхніх суспільств, економік і політичних систем. Цей досвід є надзвичайно цінним для України, яка продовжує інтегрувати цифрові рішення у свої державні послуги.

Одним із найбільш вражаючих прикладів є Естонія, яка заслужено вважається світовим лідером у сфері цифровізації державного управління. Її система e-Estonia стала взірцем для багатьох країн, адже забезпечує громадянам доступ до державних послуг онлайн із мінімальними часовими витратами. Центральною ідеєю цієї системи є принцип “один раз у державі” — громадяни надають свої дані лише один раз, після чого всі державні установи використовують їх без повторних запитів. Це значно скорочує бюрократичні бар’єри та створює зручність для громадян. Наприклад, реєстрація нового бізнесу в Естонії займає лише кілька годин, що є унікальним досягненням навіть у масштабах Європейського Союзу. Як зазначає Беккер Г. (2018), успіх цієї системи базується на інтеграції

прозорості, зручності й ефективності в кожен аспект державного управління [43, с. 552].

Сінгапур також заслуговує на особливу увагу завдяки своєму підходу до впровадження концепції “розумного уряду” (Smart Nation). Державні органи цієї країни активно використовують штучний інтелект, аналіз великих даних та Інтернет речей для оптимізації державних послуг і міської інфраструктури. Особливістю сінгапурського підходу є інтеграція всіх послуг у єдину платформу SingPass, яка дозволяє громадянам отримувати доступ до різноманітних послуг через мобільний додаток. Наприклад, через цей інструмент громадяни можуть реєструвати дітей у школах, сплачувати податки та навіть брати участь у соціальних програмах. За словами Ламберсона Р. , інтеграція технологій з моніторингом потреб громадян дозволила Сінгапуру створити державу, яка орієнтована на громадянина [57, с. 36-57].

Фінляндія робить акцент на доступності послуг для всіх груп населення, особливо в контексті соціальної рівності. Система Kanta, яка охоплює сферу охорони здоров'я, дозволяє громадянам переглядати свої медичні записи, отримувати електронні рецепти та консультиватися з лікарями онлайн. Водночас мобільні додатки забезпечують прямий зв'язок громадян із державними установами, спрощуючи доступ до послуг навіть у віддалених регіонах. Цей підхід демонструє, що технології можуть слугувати інструментом соціального згуртування, створюючи рівні можливості для всіх.

Японія виділяється своєю концепцією “Цифрове суспільство”, яка базується на ідеї інтеграції громадян у державні процеси через інноваційні технології. Система My Number є прикладом того, як можна оптимізувати державні послуги завдяки інтеграції даних із різних реєстрів. Ця система дозволяє швидко отримувати доступ до податкових даних, соціальних послуг та медичних записів. Важливо, що в Японії значна увага приділяється кібербезпеці, що забезпечує захист персональних даних громадян навіть у

цифровому середовищі, яке зазвичай вважається вразливим до кібератак [37, с. 15-22].

Сполучені Штати Америки роблять особливий акцент на комунікації з громадянами. Державні ініціативи тут супроводжуються масштабними інформаційними кампаніями, які використовують традиційні та цифрові медіа. Наприклад, програма Affordable Care Act супроводжувалася активною рекламною кампанією у соціальних мережах, яка була спрямована на роз'яснення переваг медичної реформи. Цей підхід дозволив значно підвищити обізнаність громадян і залучити їх до участі в програмі. Американський досвід демонструє, що успішна комунікація є ключем до залучення громадян до використання державних послуг.

Німеччина та Нідерланди є прикладами країн, які активно впроваджують цифрові ідентифікаційні системи для оптимізації надання державних послуг. У Німеччині громадяни можуть подавати заявки на адміністративні послуги через єдину онлайн-платформу, а в Нідерландах система DigID дозволяє використовувати одну цифрову ідентифікацію для доступу до всіх державних сервісів [67, с. 29-37].

У Канаді акцент робиться на залученні громадян до процесу прийняття рішень через краудсорсингові платформи. Громадяни можуть пропонувати свої ідеї щодо покращення послуг, брати участь у консультаціях і навіть голосувати за пріоритетність певних ініціатив. Це не лише створює відчуття участі у процесах управління, але й сприяє зростанню довіри до держави.

Швеція та Норвегія демонструють, як можна інтегрувати прозорість у державне управління. У цих країнах функціонують платформи, які дозволяють громадянам слідкувати за використанням бюджетних коштів і результатами державних програм. Це забезпечує не лише підзвітність органів влади, але й стимулює активність громадян у суспільних процесах. Як зазначає Метсіс Тійт, прозорість є основою для формування довгострокової довіри між державою та громадянами [45, с. 56-64].

Швеція та Норвегія, як приклади високорозвинених скандинавських країн, демонструють ефективні підходи до забезпечення прозорості та залучення громадян до процесів державного управління, що сприяє формуванню довіри та зміцненню громадянського суспільства. Прозорість у цих країнах інтегрована не лише на рівні електронних платформ, але й у принципи функціонування державних органів.

У Швеції відкриті дані є основою багатьох державних програм. Громадяни мають доступ до інформації про видатки бюджету, реалізацію проєктів та ключові показники ефективності роботи органів влади. Спеціальні цифрові платформи, такі як “My Pages” (Mina Sidor), дозволяють кожному громадянину перевіряти інформацію про соціальні виплати, стан своїх запитів до органів влади чи участь у програмах допомоги. Крім того, функціонують інтерактивні інструменти, що дозволяють візуалізувати, як витрачаються податки, розділені за сферами — освіта, охорона здоров'я, інфраструктура.

Особливістю шведської моделі є те, що прозорість тут поєднується з акцентом на зворотний зв'язок від громадян. Наприклад, Швеція активно застосовує опитування громадської думки та механізми консультацій через цифрові платформи перед ухваленням важливих рішень. Як зазначає Лагерстрем Дж. (2019), залучення громадян до процесів ухвалення рішень є одним із ключових чинників, який дозволяє забезпечити відповідність політики реальним потребам суспільства [36, с. 251].

У Норвегії акцент зроблено на забезпеченні інклюзивності державних послуг для всіх верств населення. Один із прикладів цього підходу — система Altinn, яка інтегрує численні державні сервіси в єдиний портал. Через Altinn громадяни та бізнес можуть подавати податкові декларації, отримувати ліцензії, реєструвати підприємства чи звертатися за соціальною допомогою. Однією з важливих функцій цієї платформи є можливість отримувати інформацію про стан реалізації заявок у реальному часі, що сприяє прозорості й зручності.

Норвегія також активно використовує місцеве самоврядування як інструмент забезпечення прозорості. Місцеві органи влади зобов'язані публікувати детальні бюджети та результати реалізації програм на регіональних вебсайтах. Це дозволяє громадянам контролювати, як витрачаються кошти у їхніх громадах, і безпосередньо впливати на пріоритети фінансування. Наприклад, в Осло функціонує інтерактивна карта міського бюджету, де можна побачити розподіл коштів на різні проєкти — від будівництва шкіл до покращення транспортної інфраструктури [58, с. 360].

Ще однією особливістю скандинавського підходу є те, що прозорість розглядається як інструмент не лише підзвітності, але й освіти. У Норвегії, наприклад, проводяться спеціальні семінари й інформаційні кампанії, які пояснюють громадянам, як працюють бюджетні процеси, що саме фінансується за рахунок податків і які механізми контролю забезпечують чесність цих процесів. Це сприяє формуванню обізнаного суспільства, яке не лише споживає державні послуги, але й бере активну участь у вдосконаленні їхньої якості.

Особливо цікавим є підхід до прозорості у сфері охорони здоров'я. У Швеції створено платформу 1177 Vårdguiden, яка забезпечує громадянам доступ до медичних записів, результатів аналізів та інформації про доступні медичні послуги. Така прозорість не лише допомагає громадянам краще розуміти своє здоров'я, але й стимулює конкурентоспроможність серед медичних установ, оскільки всі вони зацікавлені у підвищенні якості обслуговування [66, с. 156].

Обидві країни приділяють особливу увагу захисту даних. Як у Норвегії, так і у Швеції діють суворі регламенти щодо захисту персональної інформації, що забезпечує безпеку громадян під час використання цифрових платформ. Наприклад, у Норвегії впроваджено багатофакторну автентифікацію для доступу до Altinn, а у Швеції персональні дані шифруються й обробляються лише у спеціальних захищених центрах обробки даних. Це створює високий рівень довіри до цифрових послуг.

Досвід Швеції та Норвегії демонструє, що прозорість у державному управлінні — це не лише технології, але й підхід до побудови відносин між державою та громадянами. Інтеграція відкритих даних, забезпечення інклюзивності, залучення громадян до процесу ухвалення рішень та освіта громадськості є фундаментальними складовими цього успіху. Для України цей досвід може слугувати орієнтиром у розробці власних стратегій підвищення прозорості та ефективності державних послуг.

Швеція та Норвегія продемонстрували, що прозорість у державному управлінні є невід'ємною частиною побудови довготривалих довірчих відносин між державою та громадянами. Водночас прозорість не є самоціллю, а інструментом, який дозволяє забезпечити більш ефективне функціонування державних органів, підвищити обізнаність громадян та залучити їх до процесів ухвалення рішень. Ці країни розглядають прозорість як багатоаспектний підхід, який охоплює не лише доступ до інформації, але й створення умов для активної участі суспільства в управлінських процесах [28, с. 29-45].

Зокрема, в обох країнах уряди розуміють, що прозорість має спиратися на прості й доступні технологічні рішення. Наприклад, в Швеції використання інтерактивних цифрових платформ не лише дозволяє громадянам слідкувати за державними витратами, але й забезпечує зручний доступ до послуг та ресурсів. Одним із ключових елементів шведської моделі є вбудовані механізми зворотного зв'язку, які дозволяють громадянам подавати свої пропозиції щодо покращення послуг чи висловлювати думки про їхню якість. Це підхід, який демонструє взаємодію між державою і суспільством як рівноправними партнерами.

Норвегія, зі свого боку, акцентує увагу на адаптивності та доступності своїх цифрових платформ для всіх груп населення. Інклюзивність тут розглядається як невід'ємна складова прозорості, оскільки без належного доступу до інформації для всіх верств суспільства неможливо досягти справжньої підзвітності органів влади. Цікаво, що Норвегія також активно

інвестує у програми навчання громадян роботі з цифровими технологіями. Таким чином, прозорість стає не лише технологічною інновацією, але й елементом соціальної політики, спрямованої на скорочення цифрової нерівності [32, с. 17- 23].

Окремо варто зазначити, що у цих країнах прозорість сприймається як засіб формування культури відповідальності. Відкритість даних про бюджетні витрати чи реалізацію державних програм змушує органи влади працювати більш ефективно, оскільки громадяни можуть легко відслідковувати результати їхньої діяльності. Наприклад, у Швеції кожен громадянин має змогу через онлайн-платформи побачити, як розподіляються податки, і навіть порівняти ефективність витрат у різних регіонах країни. Такий підхід сприяє не лише підвищенню довіри до держави, але й стимулює здорову конкуренцію між регіонами.

Ще одним важливим аспектом є те, що прозорість у Швеції та Норвегії поєднується з високими стандартами захисту персональних даних. Довіра громадян до державних платформ формується, серед іншого, завдяки надійним системам кібербезпеки та чітким регуляторним нормам. У Норвегії діють спеціальні органи, які здійснюють нагляд за дотриманням правил конфіденційності, а у Швеції впроваджено багаторівневі механізми шифрування даних, що мінімізують ризики несанкціонованого доступу [61, с. 186].

Досвід скандинавських країн також показує, що прозорість є потужним інструментом у боротьбі з корупцією. Відкритість даних про фінансові операції та тендери створює умови, за яких зловживання ресурсами стають майже неможливими. Наприклад, у Швеції всі державні закупівлі публікуються у відкритому доступі, що дозволяє як громадянам, так і журналістам або антикорупційним організаціям контролювати ці процеси. У Норвегії система цифрового моніторингу тендерів дозволяє в реальному часі відстежувати виконання контрактів, що суттєво знижує ризики корупційних схем.

Інноваційним підходом обох країн є також залучення громадян до стратегічного планування. У Норвегії це реалізовано через громадські ради, які мають доступ до детальних даних про стан справ у різних сферах і можуть рекомендувати зміни в політиці. У Швеції громадяни мають можливість долучатися до обговорення бюджету та інших важливих державних ініціатив через інтерактивні платформи. Така інтеграція суспільства у процеси управління не лише покращує якість прийняття рішень, але й сприяє формуванню активної громадської позиції [59, с. 848].

Зважаючи на вищезазначене, досвід Швеції та Норвегії свідчить про те, що прозорість — це більше, ніж просто відкритий доступ до інформації. Це комплексний підхід, який включає технологічні, соціальні та політичні аспекти і спрямований на забезпечення довіри, підзвітності та ефективності в державному управлінні. Для України, яка прагне інтегруватися в європейський простір, цей досвід може стати фундаментом для створення сучасної системи взаємодії між державою та громадянами.

Висновки до другого розділу

Таким чином, аналіз досвіду зарубіжних країн у просуванні державних послуг демонструє широкий спектр підходів і рішень, які базуються на технологічних інноваціях, соціальних ініціативах та стратегічному плануванні. Розглянуті приклади свідчать про те, що ефективність маркетингових стратегій залежить від поєднання цифровізації, прозорості, адаптивності до потреб громадян і наявності довіри між суспільством та державою. У кожній країні цей баланс досягається різними шляхами, що зумовлено національними особливостями, рівнем розвитку економіки та соціальними пріоритетами.

Естонія вражає своєю здатністю досягти майже повної цифровізації державних послуг. Її підхід, зокрема концепція "один раз у державі", встановлює високий стандарт зручності для громадян. Система e-Estonia

довела, що навіть невелика країна може стати світовим лідером у сфері цифрового урядування, якщо акцент робиться на інтеграції технологій і максимальній автоматизації процесів. Естонія показала, як поєднання відкритості, доступності та інновацій може суттєво підвищити ефективність державних послуг.

Фінляндія є прикладом успішної інтеграції цифрових технологій із соціальними ініціативами. Її акцент на рівному доступі до послуг і залученні громадян усіх вікових та соціальних груп створює унікальну модель інклюзивності. Цифрова платформа Kanta, що забезпечує доступ до медичних послуг, демонструє, як технології можуть стати інструментом для вирішення конкретних соціальних проблем, наприклад, забезпечення здоров'я населення. Цей приклад підкреслює важливість врахування людського аспекту при впровадженні технологій у державне управління.

Сінгапур вирізняється своєю орієнтацією на високотехнологічні рішення та концепцію "розумного уряду". Використання штучного інтелекту, великих даних та інтеграції всіх державних послуг у єдину платформу SingPass забезпечує не лише ефективне управління, але й високий рівень задоволення громадян. Цей досвід є зразковим у тому, як інновації можуть трансформувати державне управління, роблячи його більш динамічним, адаптивним та орієнтованим на майбутнє.

Швеція та Норвегія довели, що прозорість і підзвітність є фундаментом успішного державного управління. Ці країни демонструють, що відкритий доступ до інформації про бюджетні витрати та державні програми не лише підвищує довіру громадян, але й стимулює ефективність державних органів. Особливо вражає інтеграція громадян у процеси ухвалення рішень, що створює унікальну модель партнерства між державою і суспільством. Цей досвід також підкреслює важливість захисту персональних даних як необхідної умови для побудови довіри.

Сполучені Штати, своєю чергою, акцентують увагу на комунікаційних стратегіях, використовуючи соціальні медіа та інформаційні кампанії для

широкого залучення громадян до державних ініціатив. Такий підхід забезпечує не лише ефективну передачу інформації, але й формує імідж держави як відкритої та чутливої до потреб суспільства.

Висновки з цього аналізу вказують, що кожна країна демонструє свої унікальні досягнення, які є відповіддю на специфічні національні виклики. Найбільше враження справляє досвід Естонії, яка стала прикладом для багатьох інших країн завдяки своїй повній цифровізації. Водночас такі країни, як Фінляндія, Сінгапур та Швеція, привертають увагу гармонійним поєднанням технологічних інновацій і соціальних підходів.

Для України цей досвід є надзвичайно цінним. Він вказує на необхідність комплексного підходу до реформ, який включає цифровізацію, прозорість, адаптивність і залучення громадян. Успіх зарубіжних країн свідчить про те, що інвестиції у технології, людський капітал і довіру можуть стати ключем до модернізації державного управління, підвищення якості послуг і зміцнення соціального партнерства.

Аналіз сучасних маркетингових стратегій просування державних послуг, проведений у межах другого розділу, дозволяє дійти кількох важливих висновків, які розкривають як національні, так і міжнародні підходи до вдосконалення цієї сфери. В умовах цифрової трансформації державного управління маркетинг державних послуг став не лише інструментом для інформування громадян, але й важливою складовою забезпечення прозорості, доступності та ефективності державних сервісів. У сучасному світі ключовим трендом є впровадження цифрових технологій, які докорінно змінюють способи взаємодії між державою та громадянами. В Україні цей процес отримав яскраве втілення у платформі “Дія”, яка стала символом національної цифровізації. Її успіх засвідчив важливість інтеграції цифрових рішень у традиційні системи державного управління, що дозволяє скорочувати адміністративні бар’єри, оптимізувати процеси та підвищувати рівень задоволеності громадян. Такий підхід створює передумови для побудови прозорої та ефективною системи надання послуг.

Розглядаючи міжнародний досвід, стає очевидним, що успішність маркетингових стратегій залежить від комплексності та адаптивності. Наприклад, Естонія демонструє, як повна цифровізація державного управління може змінити взаємовідносини між громадянами та органами влади. Її модель, заснована на принципі “один раз у державі”, не лише знижує бюрократичні витрати, але й сприяє формуванню довіри через прозорість та відкритість процесів. Водночас приклад Сінгапуру, який інтегрував штучний інтелект у систему надання послуг, свідчить про те, що технології можуть підвищувати не лише ефективність, але й передбачуваність державних рішень.

Досвід скандинавських країн, зокрема Швеції та Норвегії, демонструє, що прозорість і підзвітність мають стати основою будь-яких маркетингових стратегій. Відкритий доступ до інформації про використання бюджетних коштів і реалізацію державних програм не лише підвищує довіру, але й активізує громадянське суспільство, надаючи йому інструменти для контролю та участі у державних процесах. Такі приклади доводять, що прозорість у державному управлінні є не просто технологічною інновацією, а невід’ємною частиною демократичного суспільства.

Проте цифровізація і маркетинг державних послуг супроводжуються значними викликами, які потребують системного підходу. Україна, зокрема, стикається з проблемами цифрової нерівності, недостатнього фінансування та координації між різними рівнями влади. Це ускладнює повноцінне впровадження інноваційних підходів у віддалених регіонах або серед соціально вразливих груп населення. Міжнародний досвід свідчить, що вирішення цих викликів можливе через поєднання інвестицій у людський капітал, розвиток цифрової грамотності та адаптацію стратегій до специфіки конкретних регіонів. Особливе значення має залучення громадян до процесів розробки та вдосконалення послуг. Успіх зарубіжних моделей, зокрема фінської та канадської, підкреслює важливість інтерактивності в маркетингових стратегіях. Громадяни, які активно залучені до формування

державних послуг, сприймають їх не лише як результат політики уряду, але й як власне досягнення, що сприяє зміцненню довіри до державних інституцій.

Важливим є також питання безпеки у цифровому середовищі. Розвиток цифрових платформ супроводжується зростанням обсягів оброблюваних даних, що збільшує ризики кіберзагроз. Як свідчить досвід Японії та Норвегії, держави повинні впроваджувати високі стандарти захисту персональної інформації, щоб забезпечити довіру громадян до нових технологій.

У підсумку, другий розділ доводить, що успішні маркетингові стратегії просування державних послуг ґрунтуються на поєднанні технологій, прозорості та залучення громадян. Міжнародний досвід свідчить, що інновації у сфері державного управління стають реальними лише за умови їхнього впровадження в контексті національних пріоритетів та особливостей. Для України цей досвід є не лише орієнтиром, але й потужним інструментом для побудови сучасної системи державних послуг, яка відповідатиме потребам громадян і сприятиме сталому розвитку країни.

РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ПРОСУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Інноваційні підходи до просування державних послуг

Інноваційні підходи до просування державних послуг відкривають нові горизонти для вдосконалення державного управління, підвищення ефективності взаємодії між громадянами та державними інституціями, а також забезпечення прозорості й підзвітності. Цей підхід ґрунтується на впровадженні передових технологій, які здатні змінити традиційні методи надання послуг, зробити їх доступнішими та персоналізованими, одночасно формуючи довіру до органів влади.

Однією з ключових складових інноваційного підходу є інтеграція цифрових технологій у всі аспекти функціонування державних послуг. Зокрема, штучний інтелект демонструє величезний потенціал для автоматизації процесів, персоналізації взаємодії з громадянами та підвищення оперативності. Чат-боти, які базуються на алгоритмах штучного інтелекту, вже довели свою ефективність у багатьох країнах світу. Вони не лише забезпечують оперативну консультацію громадян, але й мінімізують потребу у втручанні людського фактора, що значно оптимізує ресурси державного сектору. Як свідчить досвід Сінгапуру, інтеграція таких рішень у державні системи створює умови для швидкої, надійної та доступної комунікації між громадянами й органами влади [42, с. 412].

Блокчейн-технології, у свою чергу, відкривають нові можливості для забезпечення прозорості та безпеки даних. Це є особливо важливим у контексті реєстрації майна, управління виборчими процесами або забезпечення фінансових операцій. Естонія, яка є піонером у використанні блокчейну у державному управлінні, наочно демонструє, як ця технологія може стати гарантом довіри між громадянами та владою. Використання незмінюваних записів даних не лише мінімізує корупційні ризики, але й

створює передумови для безперервного вдосконалення адміністративних процесів.

Мобільність державних послуг стала невід'ємною складовою сучасного управління. Мобільні додатки, такі як "Дія" в Україні, дають змогу громадянам отримувати доступ до широкого спектра послуг у будь-який час і з будь-якого місця. Така зручність не лише підвищує задоволеність користувачів, але й сприяє активнішій інтеграції населення у цифрове середовище. Проте мобільність потребує подальшого розвитку, зокрема в контексті забезпечення доступу до інтернету у віддалених регіонах, що залишається проблемою для багатьох країн [22, с. 39-45].

Ще одним перспективним напрямом є використання великих даних для аналізу потреб громадян та планування державних послуг. Завдяки збору й обробці інформації органи влади отримують можливість точніше прогнозувати попит на певні сервіси, розподіляти ресурси та адаптувати свої програми до реальних потреб суспільства. Наприклад, аналіз даних про поведінку користувачів державних послуг може слугувати основою для впровадження персоналізованих сервісів, які враховують індивідуальні обставини кожного громадянина. Як зазначає OECD (2020), використання великих даних сприяє створенню інноваційних рішень, які підвищують ефективність державного управління.

Інноваційні підходи також спрямовані на залучення громадян до процесів прийняття рішень. Використання цифрових платформ для збору зворотного зв'язку, проведення опитувань чи організації консультацій дозволяє громадянам брати активну участь у розробці державних ініціатив. Наприклад, у Канаді такі платформи, як "e-People", стали важливим інструментом для залучення громадськості до процесів управління, що значно підвищує рівень довіри до державних інституцій [48, с. 64-75].

Особливу увагу слід приділяти кібербезпеці, адже зростання обсягів цифрових послуг супроводжується підвищеними ризиками витоку інформації. Успішні приклади таких країн, як Німеччина та Японія, свідчать,

що безпека персональних даних має бути основою цифрової трансформації. Використання багатофакторної аутентифікації, систем шифрування та регулярних аудитів безпеки є обов'язковими елементами для збереження довіри громадян.

Україна має значний потенціал для впровадження інноваційних підходів, особливо враховуючи розвиток національного ІТ-сектору. Однак для реалізації цих можливостей потрібні не лише технології, але й інвестиції у людський капітал. Навчання державних службовців роботі з новітніми технологіями, розвиток цифрової грамотності серед громадян та створення сприятливого середовища для взаємодії держави, бізнесу й громадянського суспільства є ключовими завданнями на шляху до успіху [2, с. 23- 29].

Продовжуючи аналіз інноваційних підходів до просування державних послуг, важливо врахувати той факт, що ефективність їх впровадження залежить не лише від технологічних рішень, але й від створення гнучких організаційних структур, здатних адаптуватися до постійно змінюваних потреб суспільства. Інновації мають бути інтегровані в державну політику як на рівні стратегічного планування, так і в оперативному управлінні.

Одним із ключових аспектів є необхідність переходу від реактивного до проактивного підходу в державному управлінні. Проактивність передбачає здатність уряду передбачати потреби громадян і пропонувати рішення ще до того, як виникне запит. Наприклад, використання прогностичної аналітики на основі великих даних дозволяє виявляти потенційні проблеми та пропонувати їхні вирішення заздалегідь. Це особливо актуально для сфер охорони здоров'я, соціального захисту та інфраструктури. Як свідчать дослідження Світового банку, уряди, які впроваджують проактивні підходи, демонструють вищий рівень задоволеності громадян та ефективніше використовують ресурси [29, с. 537-516].

Ключовою інновацією, яка відкриває нові можливості у сфері просування державних послуг, є інтеграція віртуальної та доповненої реальності. Ці технології можуть бути використані для симуляції різних

сценаріїв державного управління, навчання персоналу чи навіть взаємодії з громадянами. Наприклад, у міському плануванні віртуальна реальність дозволяє громадянам оцінювати майбутні інфраструктурні проекти й надавати зворотний зв'язок ще до їхньої реалізації. Такі підходи сприяють формуванню довіри до процесів управління та підвищують їхню прозорість.

Ще одним важливим аспектом є розвиток концепції "держави як платформи" (Government as a Platform). Ця концепція передбачає створення відкритої екосистеми, в межах якої різні суб'єкти (громадяни, бізнес, громадські організації) можуть взаємодіяти з державними установами через стандартизовані інтерфейси. Такий підхід дозволяє ефективніше інтегрувати приватні інновації в державні послуги, створюючи синергію між різними секторами. Наприклад, у Великій Британії система GOV.UK стала основою для об'єднання всіх державних сервісів у єдину платформу, що значно спростило взаємодію громадян з державою [68, с. 1- 20].

Важливим напрямом є також розвиток партнерства між державою та приватним сектором у впровадженні інноваційних підходів. Залучення приватних компаній до розробки цифрових рішень дозволяє скоротити витрати на впровадження технологій та забезпечити більш високу якість послуг. У Канаді, наприклад, уряд активно співпрацює з місцевими ІТ-компаніями у створенні платформ для моніторингу ефективності надання послуг, використовуючи штучний інтелект для аналізу великих обсягів даних.

Не менш важливим є аспект соціальної інклюзивності. Інноваційні підходи до просування державних послуг мають враховувати потреби різних груп населення, забезпечуючи рівний доступ до сервісів. Це стосується не лише фізичного доступу, але й зручності використання цифрових платформ для людей з обмеженими можливостями чи низьким рівнем цифрової грамотності. Наприклад, у Фінляндії реалізуються програми навчання для літніх людей, які допомагають їм освоювати цифрові послуги, що сприяє їхній соціальній інтеграції [13, с. 22- 28].

Особливу увагу варто приділити розвитку інфраструктури для забезпечення доступу до цифрових послуг у віддалених регіонах. Без стабільного інтернет-з'єднання та сучасного обладнання цифровізація може стати недосяжною для значної частини населення. У цьому контексті уряди можуть укласти угоди з телекомунікаційними компаніями для розширення мережі в сільських районах. Досвід Нової Зеландії демонструє, що такі інвестиції сприяють не лише підвищенню доступності послуг, але й економічному розвитку регіонів.

На додаток, важливим є впровадження механізмів зворотного зв'язку. Громадяни повинні мати можливість не лише користуватися послугами, але й впливати на їхній розвиток. Створення інтерактивних платформ, які дозволяють залишати відгуки, пропозиції чи скарги, сприяє підвищенню якості сервісів та зміцненню довіри до державних інституцій [35, с. 25-32].

Механізми зворотного зв'язку є фундаментальною складовою сучасної системи надання державних послуг, адже вони створюють простір для постійного вдосконалення сервісів і адаптації до змінюваних потреб громадян. Зворотний зв'язок не лише сприяє кращому розумінню того, як саме послуги сприймаються користувачами, але й формує відчуття участі громадян у процесах управління. Така інтеграція громадян у взаємодію з державою закладає основу для довготривалих довірчих відносин, оскільки громадяни відчувають, що їхні думки впливають на реальні рішення.

Ефективна система зворотного зв'язку повинна базуватися на принципах прозорості, доступності та оперативності. Наприклад, використання цифрових платформ, які дозволяють громадянам в режимі реального часу повідомляти про недоліки у функціонуванні послуг або пропонувати нові ідеї, сприяє створенню динамічної моделі управління, орієнтованої на результат. Важливо, щоб такі платформи були простими у користуванні, мали інтуїтивно зрозумілий інтерфейс і були доступними для всіх категорій населення, включаючи людей з обмеженими можливостями або низьким рівнем цифрової грамотності [46, с. 348].

Ключовою перевагою зворотного зв'язку є можливість своєчасного виявлення проблем, які можуть залишатися непомітними для самих державних установ. Наприклад, громадяни можуть вказувати на неефективність певних процедур, затримки у виконанні послуг чи технічні проблеми, пов'язані з функціонуванням цифрових платформ. У цьому контексті створення аналітичних центрів, які обробляють отриману інформацію і генерують пропозиції для оптимізації процесів, стає важливим елементом сучасного державного управління.

Інструменти зворотного зв'язку також мають виходити за межі простого збору скарг і пропозицій. Державні установи повинні забезпечувати громадянам доступ до відповідей на їхні запити, пояснювати прийняті рішення та демонструвати реальні результати змін, ініційованих за їхньою участю. Наприклад, якщо громадянин запропонував покращення у процедурі оформлення документів, державний орган має повідомити про етапи впровадження цієї ініціативи. Такий підхід не лише підвищує рівень довіри до держави, але й мотивує громадян до подальшої активності у взаємодії з органами влади [63, с. 222-230].

Ще одним важливим аспектом механізмів зворотного зв'язку є використання сучасних технологій для автоматизації обробки запитів. Наприклад, алгоритми штучного інтелекту здатні аналізувати великі обсяги даних, виявляючи найчастіше згадувані проблеми, ключові тренди або географічні зони, де існують найбільші труднощі у наданні послуг. Це дозволяє державним органам більш ефективно розподіляти ресурси, спрямовуючи їх на вирішення найбільш критичних питань.

Важливо також враховувати роль соціальних мереж як платформи для збору зворотного зв'язку. Багато громадян сьогодні обирають саме соціальні мережі для комунікації з державними органами, адже вони забезпечують швидкий і зручний спосіб взаємодії. Державні установи повинні активно моніторити ці канали, відповідати на коментарі громадян та використовувати отриману інформацію для вдосконалення своїх послуг. Як показує досвід

Канади, інтеграція соціальних медіа в систему зворотного зв'язку дозволяє не лише підвищити якість комунікації, але й створити позитивний імідж державних інституцій як відкритих і прозорих [38, с. 23- 30].

Щоб забезпечити ефективність механізмів зворотного зв'язку, важливо також регулярно оцінювати їхню роботу. Проведення опитувань серед громадян щодо їхнього досвіду взаємодії з цими інструментами дозволяє виявляти слабкі місця та вносити необхідні корективи. Наприклад, якщо користувачі відзначають складність у використанні певної платформи, необхідно врахувати це і розробити оновлення, які спрощують процес взаємодії.

Розвиток механізмів зворотного зв'язку також залежить від здатності держави створювати сприятливе середовище для партнерства з громадянським суспільством. Громадські організації можуть стати важливими партнерами у моніторингу роботи державних послуг, наданні аналітичної підтримки та поширенні інформації серед населення про можливості взаємодії з державними установами. Наприклад, у Нідерландах існує кілька громадських ініціатив, які займаються збором пропозицій від громадян і передають їх для розгляду урядовим органам. Це створює більш широку платформу для взаємодії між державою і суспільством [65, с. 432].

Розширення партнерства між державою та громадянським суспільством є ключовим елементом для створення ефективної системи зворотного зв'язку. Таке співробітництво дозволяє державним органам краще розуміти реальні потреби громадян, отримувати об'єктивну інформацію про функціонування послуг та залучати суспільство до їхнього вдосконалення. Успішний досвід Нідерландів показує, що громадські ініціативи, які працюють у співпраці з державними установами, можуть стати каталізатором інновацій та реформ, спрямованих на підвищення ефективності державного управління.

Однак для успішного функціонування таких механізмів необхідно забезпечити кілька ключових умов. По-перше, державні установи повинні бути відкритими до співпраці з громадянським суспільством і активно

підтримувати ініціативи, спрямовані на збір та аналіз зворотного зв'язку. Це може включати створення спеціальних платформ або комітетів, які регулярно співпрацюватимуть із громадськими організаціями для обговорення та впровадження запропонованих ідей.

По-друге, важливим є забезпечення прозорості процесів розгляду пропозицій і зауважень громадян. Державні органи повинні демонструвати громадськості, як отриманий зворотний зв'язок впливає на ухвалення рішень. Це можна реалізувати через публічні звіти, інтерактивні панелі чи регулярні зустрічі з представниками громадськості. Наприклад, у Великій Британії функціонує система "Public Feedback Loop", яка дозволяє громадянам відстежувати статус своїх звернень і бачити результати змін, які відбулися внаслідок їхніх ініціатив [52, с. 296].

По-третє, інтеграція громадянського зворотного зв'язку у процеси стратегічного планування є важливим кроком до забезпечення сталого розвитку державних послуг. Зібрані дані можуть слугувати основою для аналізу тенденцій, виявлення слабких місць у функціонуванні послуг та розробки довгострокових стратегій. Наприклад, у Фінляндії інформація, зібрана через інтерактивні платформи, активно використовується для адаптації державних послуг до потреб різних соціальних груп, включаючи молодь, людей похилого віку та осіб із обмеженими можливостями.

Крім того, впровадження технологій для автоматизації аналізу зворотного зв'язку значно підвищує ефективність цього процесу. Використання алгоритмів штучного інтелекту дозволяє класифікувати тисячі звернень, виявляти найбільш актуальні питання та швидко реагувати на виклики. Наприклад, у Сінгапурі система Smart Nation Analytic Framework автоматично аналізує дані з різних джерел, включаючи соціальні мережі, електронні звернення та публічні платформи, щоб формувати рекомендації для вдосконалення послуг [66, с. 156].

Ще одним важливим аспектом є створення механізмів для залучення громадян до спільного вирішення проблем. Наприклад, краудсорсинг, який

широко застосовується в Канаді, дозволяє громадянам пропонувати ідеї щодо покращення послуг, брати участь у голосуванні за найбільш перспективні ініціативи або долучатися до їхньої реалізації. Такий підхід не лише сприяє генерації нових ідей, але й формує у громадян відчуття відповідальності за спільний добробут.

Україні слід орієнтуватися на міжнародний досвід, адаптуючи його до власних умов. Зокрема, необхідно створювати інструменти для участі громадян у формуванні політик, розвивати партнерство з громадянським суспільством та впроваджувати технології, які спрощують взаємодію між державою і громадянами. Успішна реалізація цих підходів не лише підвищить якість державних послуг, але й сприятиме формуванню більш відкритого та відповідального суспільства, здатного активно брати участь у процесах управління [19, с. 29-36].

Розвиток інтерактивного діалогу між державою і громадянами вимагає не лише технологічних змін, але й культурної трансформації в державному управлінні. Важливою складовою цього процесу є формування середовища, в якому громадяни відчують себе активними учасниками змін, а не пасивними спостерігачами. Для цього необхідно переосмислити роль зворотного зв'язку, перетворюючи його з формального інструменту на реальний механізм співпраці, заснований на взаємній довірі та відкритості.

Одним із ключових елементів такої трансформації є впровадження культури постійного вдосконалення. Успішні приклади таких підходів можна побачити в системах управління приватного сектору, де клієнтоорієнтованість стає наріжним каменем стратегій розвитку. Аналогічний підхід може бути адаптований у державному секторі: громадяни повинні сприйматися не лише як споживачі послуг, але й як джерело ідей для їх покращення. Наприклад, у багатьох країнах скандинавського регіону постійні консультації з громадянами стали основою для прийняття важливих управлінських рішень. Це забезпечує високий рівень залучення суспільства до державних процесів і сприяє формуванню довгострокових довірчих відносин.

Ще одним важливим аспектом є створення середовища, в якому відгуки громадян не лише розглядаються, але й активно впроваджуються в практику. Це вимагає не лише зусиль з боку держави, але й розвитку навичок управління змінами серед державних службовців. Вони мають бути готові оперативно реагувати на пропозиції громадян, адаптувати існуючі механізми під їхні потреби та демонструвати, як ці пропозиції впливають на покращення послуг. Наприклад, у Сінгапурі результатом регулярних громадських консультацій стало впровадження адаптивних транспортних маршрутів, які враховують динамічні потреби населення [48, с. 64-75].

Важливим інструментом для підвищення ефективності механізмів зворотного зв'язку є інклюзивність. Залучення до процесів взаємодії всіх соціальних груп, включаючи меншини, людей із обмеженими можливостями, молодь та літніх громадян, забезпечує не лише різноманітність точок зору, але й створює умови для більш справедливого розподілу ресурсів. У цьому контексті особливу роль відіграють цифрові платформи, які надають можливість висловлювати свої ідеї чи зауваження незалежно від місця проживання чи соціального статусу. Наприклад, платформа "e-People" у Південній Кореї стала ефективним інструментом для забезпечення участі всіх верств населення у процесах ухвалення рішень.

Щоб механізми зворотного зв'язку працювали ефективно, держава повинна забезпечити не лише технічні, але й етичні стандарти їхньої реалізації. Це включає прозорість процесів обробки пропозицій, захист персональних даних громадян і чітке інформування про результати. Наприклад, у Нідерландах впроваджено систему відкритого моніторингу звернень, яка дозволяє громадянам у реальному часі відстежувати, як розглядаються їхні пропозиції, та бачити результати впроваджених рішень. Це створює додатковий рівень відповідальності для органів влади та стимулює їх до більш ефективної роботи [38, с. 23-30].

Окрім того, ефективне функціонування зворотного зв'язку залежить від створення стимулів для громадян, які беруть участь у цих процесах. Це може

включати символічні винагороди за участь у громадських обговореннях, визнання ідей, які стали основою для змін, або надання можливостей для подальшого співробітництва з державними органами. Такий підхід не лише заохочує громадян до активної участі, але й формує у них почуття важливості своєї ролі у розвитку суспільства.

Для України важливо враховувати ці аспекти у процесі розробки та вдосконалення механізмів зворотного зв'язку. Створення інклюзивного, прозорого та ефективного середовища взаємодії між державою і громадянами є ключем до побудови довірливих стосунків і підвищення ефективності державного управління. Впровадження найкращих міжнародних практик, адаптованих до українських реалій, може стати основою для побудови сучасної моделі державних послуг, яка відповідає потребам суспільства у 21 столітті.

Таким чином, інноваційні підходи демонструють, те, що сучасні виклики та потреби суспільства вимагають використання новітніх технологій та впровадження інтегрованих стратегій. У ході дослідження було запропоновано комплексний підхід до вдосконалення державного управління, який базується на інноваціях, цифровізації, громадській залученості та партнерстві. Ці підходи спрямовані на підвищення ефективності взаємодії між державою та громадянами, забезпечення доступності та прозорості державних послуг, а також зміцнення довіри до органів влади.

Одним із ключових аспектів запропонованих інноваційних рішень є впровадження цифрових технологій у процес надання державних послуг. Серед таких технологій важливе місце займає штучний інтелект, який відкриває нові горизонти для автоматизації, персоналізації та підвищення оперативності державних сервісів. Використання чат-ботів і систем на основі алгоритмів штучного інтелекту дозволяє громадянам отримувати консультації у зручний час, мінімізуючи потребу у втручанні людського фактора. Це не лише спрощує взаємодію з органами влади, але й оптимізує ресурси державних установ. Наприклад, досвід Сінгапуру показує, що інтеграція

штучного інтелекту сприяє створенню умов для швидкого, надійного та доступного обслуговування громадян.

Іншим важливим компонентом є впровадження блокчейн-технологій, які забезпечують прозорість, безпеку та незмінність даних. Це особливо актуально для реєстрації майна, управління фінансовими операціями та виборчими процесами. Естонія, як піонер у використанні блокчейну в державному управлінні, довела, що ця технологія може стати важливим інструментом у формуванні довіри між громадянами та державою. Вона мінімізує ризики корупції, усуває можливість маніпуляцій і створює фундамент для прозорого управління.

Мобільність державних послуг стала однією з основних вимог сучасного суспільства, яке все частіше потребує швидкого та безперебійного доступу до сервісів. Використання мобільних додатків, таких як "Дія" в Україні, демонструє ефективність цього підходу. Додаток дозволяє громадянам швидко отримувати необхідні послуги, спрощує бюрократичні процедури й інтегрує широкий спектр сервісів у єдину цифрову платформу. Разом із тим, для забезпечення повної мобільності важливо усунути проблему нерівномірного доступу до Інтернету, що залишається серйозною перешкодою для багатьох регіонів.

Інноваційний підхід також передбачає використання великих даних для аналізу потреб населення та прогнозування попиту на певні послуги. Завдяки обробці й аналізу інформації державні органи можуть адаптувати свої сервіси відповідно до актуальних викликів, ефективніше розподіляти ресурси й надавати громадянам більш персоналізовані рішення. Наприклад, дані про використання послуг можуть стати основою для створення нових програм, які відповідають реальним потребам суспільства.

Особливе місце у запропонованих підходах займає механізм зворотного зв'язку, який сприяє більш активній взаємодії громадян із державними інституціями. Інтерактивні платформи для збору відгуків, пропозицій та скарг дозволяють громадянам брати участь у вдосконаленні державних

послуг. Це не лише сприяє підвищенню якості сервісів, але й зміцнює довіру до органів влади, оскільки громадяни відчують свою участь у процесі прийняття рішень.

Інклюзивність стала одним із центральних елементів інноваційних підходів, оскільки забезпечення рівного доступу до державних послуг для всіх громадян є основою соціальної справедливості. Пропонуються програми підвищення цифрової грамотності для літніх людей, мешканців сільської місцевості та інших уразливих груп. Це допоможе подолати цифровий розрив і інтегрувати ці категорії населення у сучасне цифрове середовище.

Ключовим аспектом також є гарантування кібербезпеки. Збільшення обсягів цифрових послуг вимагає ретельного захисту даних громадян. Досвід Німеччини та Японії свідчить, що безпека є невід'ємною умовою довіри до цифрових сервісів. Використання багатофакторної аутентифікації, регулярні аудити безпеки й дотримання міжнародних стандартів конфіденційності забезпечують захист персональних даних і мінімізують ризики витоків інформації.

Ще одним важливим елементом є партнерство між державою, бізнесом і громадянським суспільством. Залучення ІТ-компаній сприяє впровадженню передових технологій, тоді як участь громадських організацій забезпечує моніторинг якості послуг і активніше залучення громадян до процесів управління. Успіх таких ініціатив у Нідерландах чи Канаді свідчить про необхідність розвитку багаторівневого співробітництва, яке сприяє реалізації спільних інтересів і цілей.

Таким чином, запропоновані інноваційні підходи до просування державних послуг базуються на інтеграції сучасних технологій, розвитку механізмів зворотного зв'язку, забезпеченні інклюзивності та зміцненні довіри між громадянами й державними інституціями. Вони орієнтовані на створення ефективної, прозорої та доступної системи управління, яка відповідає потребам сучасного суспільства. Успішна реалізація цих підходів

залежить від інвестицій у людський капітал, розвитку цифрової інфраструктури та активного залучення всіх зацікавлених сторін.

3.2. Рекомендації щодо вдосконалення існуючих маркетингових стратегій просування державних послуг

У сучасному світі ефективність державного управління значною мірою залежить від здатності держави до взаємодії з громадянами через сучасні маркетингові стратегії. В умовах глобальної цифровізації і зростання вимог до прозорості та доступності послуг, вдосконалення таких стратегій є необхідним кроком для підвищення довіри до державних інституцій. У цьому підрозділі розглядаються можливості вдосконалення існуючих маркетингових підходів в Україні через аналіз міжнародного досвіду та адаптацію до місцевих умов.

Одним із найважливіших напрямів для вдосконалення є створення інтегрованих цифрових платформ для надання державних послуг. Успішний приклад такої моделі демонструє Естонія з її системою e-Estonia. Ця платформа дозволяє громадянам отримувати доступ до більшості державних послуг через єдиний інтерфейс, що спрощує комунікацію між державою і громадянами. Крім того, система забезпечує високий рівень безпеки даних через використання блокчейн-технологій [58, с. 360].

В Україні вже існує потужна основа у вигляді додатку “Дія”, який став символом цифровізації державного управління. Проте функціонал цього додатку може бути розширений. Наприклад, у контексті послуг для бізнесу, можна додати розділи з інтегрованою підтримкою для підприємців: подання заявок на фінансування, доступ до інструментів аналізу ринків чи автоматизовані поради щодо податкових звітів. Для цього доцільно залучати ІТ-компанії у форматі публічно-приватного партнерства.

У багатьох країнах персоналізація є ключовим елементом у розробці маркетингових стратегій. Наприклад, у Великій Британії урядові структури

використовують аналітику Big Data для розробки програм підтримки громадян у залежності від їхніх індивідуальних потреб. Системи аналізу дозволяють сегментувати аудиторію за демографічними, соціальними та економічними характеристиками, що сприяє створенню таргетованих комунікацій [63, с. 222-230].

Україна також має можливість використати цей підхід. Наприклад, аналіз даних про те, які послуги користуються найбільшим попитом у різних регіонах, дозволить створювати локалізовані програми просування. Для цього необхідно інвестувати у вдосконалення систем збору та обробки даних, що включатиме інтеграцію нових алгоритмів машинного навчання у державні системи.

Сучасні маркетингові стратегії неможливі без ефективного зворотного зв'язку, який дозволяє громадянам впливати на вдосконалення державних послуг. У Канаді діє система e-People, яка дає можливість громадянам висловлювати свої пропозиції, оцінювати роботу державних установ і брати участь у публічних консультаціях. Цей підхід сприяє формуванню довіри та підзвітності органів влади [44, с. 11-19].

Для України важливим є створення інтерактивних платформ, через які громадяни могли б залишати свої відгуки про якість послуг. Такий інструмент міг би бути інтегрований у додаток “Дія” або запущений як окрема ініціатива. Для ефективності цього механізму необхідно створити прозору систему обробки відгуків, з обов'язковим інформуванням громадян про те, як їхні пропозиції враховуються.

Нерівномірний доступ до інтернету в Україні залишається серйозною перешкодою для впровадження цифрових послуг. У багатьох сільських і віддалених районах громадяни стикаються з проблемою відсутності якісного інтернет-з'єднання, що обмежує можливості використання цифрових платформ. У Швеції, наприклад, реалізується державна програма, спрямована на забезпечення широкопasmового доступу до інтернету у найвіддаленіших

куточках країни. Цей підхід дозволив досягти майже 100% охоплення населення [23, с. 28-35].

Україні доцільно створити державну програму субсидування розвитку інтернет-інфраструктури у партнерстві з приватними провайдерами. Це дозволить забезпечити доступ до цифрових сервісів навіть у найвіддаленіших населених пунктах. Особливу увагу слід приділити розвитку мереж 4G і 5G, що створить умови для інтеграції більш складних цифрових рішень.

Успіх маркетингових стратегій у державному секторі значною мірою залежить від прозорості дій органів влади. Громадяни повинні мати доступ до інформації про витрати, результати діяльності та досягнення державних установ. Наприклад, у Фінляндії діє система Open Data, яка дозволяє громадянам ознайомлюватися з ключовими показниками ефективності державних структур. Це не лише зміцнює довіру, але й стимулює активну участь громадян у суспільному житті [49, с. 292].

В Україні необхідно розробити аналогічну платформу, яка дозволить в реальному часі відслідковувати показники ефективності послуг. Це може бути окремий розділ у додатку “Дія”, де громадяни зможуть отримувати інформацію про державні ініціативи, бюджетні витрати чи результати проведених реформ.

Розвиток маркетингових стратегій неможливий без підвищення кваліфікації державних службовців. У Сінгапурі діє програма навчання держслужбовців цифровим навичкам, яка включає курси з використання штучного інтелекту, аналізу даних та управління цифровими платформами. Ця ініціатива дозволила підготувати кадри, які здатні ефективно працювати у цифровому середовищі.

В Україні доцільно створити національну програму підготовки державних службовців, яка б включала навчальні модулі з маркетингу, управління інноваціями та роботи з цифровими платформами. Для цього можна залучити університети, міжнародні організації та ІТ-компанії, які мають досвід у впровадженні подібних програм [8, с. 45-53].

Розвиток партнерства між державними органами, громадськими організаціями та бізнесом є важливим чинником успіху. У Нідерландах, наприклад, створено платформи, які об'єднують державу, бізнес і громадськість для спільного вирішення соціальних проблем. Такий підхід дозволяє об'єднувати ресурси і компетенції різних сторін, забезпечуючи ефективність реалізації проектів.

Україні необхідно розширювати партнерські програми, залучаючи громадські організації до моніторингу якості послуг, а бізнес – до розробки інноваційних рішень. Наприклад, це можуть бути спільні ініціативи з автоматизації процесів реєстрації документів або запуску освітніх платформ для громадян.

Важливо зазначити, що впровадження будь-яких змін повинно враховувати локальні особливості. Наприклад, якщо в Україні частина населення має обмежений доступ до інтернету, доцільно поєднувати цифрові та традиційні канали комунікації. Також варто враховувати мовні й культурні аспекти для забезпечення інклюзивності послуг [19, с. 29-36].

Таким чином, вдосконалення існуючих маркетингових стратегій у державному секторі України потребує багатогранного підходу, який включає інтеграцію сучасних технологій, розвиток інфраструктури, навчання кадрів і зміцнення партнерств. Успішний досвід інших країн може стати цінним джерелом для розробки ефективних рішень, які відповідатимуть потребам українського суспільства.

Для того, щоб удосконалення маркетингових стратегій державного сектору в Україні було максимально ефективним, необхідно врахувати комплексний вплив як внутрішніх, так і зовнішніх факторів, які формують сучасні суспільні запити. Успіх впровадження інновацій значною мірою залежить від здатності держави створити сприятливе середовище для системних змін, залучити громадян до активної участі в процесі модернізації та адаптувати перевірені міжнародні практики до локальних реалій [21, с. 33-40].

Інтеграція цифрових платформ не є одноразовим проектом, а повинна стати динамічним процесом, який адаптується до технологічних та соціальних змін. Наприклад, вдосконалення вже існуючих платформ, таких як додаток “Дія”, повинно враховувати зростаючі потреби користувачів і забезпечувати не лише базові функції, але й підтримку спеціалізованих сервісів, орієнтованих на різні групи громадян. У країнах, що успішно впроваджують цифрові платформи, таких як Естонія, ключовим є постійний моніторинг роботи систем та оперативне внесення змін на основі отриманого зворотного зв'язку. В Україні така модель може бути інтегрована через регулярне проведення консультацій із користувачами, які використовують платформу для вирішення повсякденних задач, як-от реєстрація бізнесу чи оформлення соціальної допомоги [40, с. 284].

Ще одним важливим аспектом є використання персоналізованого підходу для взаємодії з громадянами. Наприклад, аналітика великих даних дозволяє не лише оцінити попит на певні послуги, але й передбачити, які саме послуги можуть бути найбільш затребуваними в майбутньому. У Великій Британії урядові служби використовують алгоритми машинного навчання, щоб розробляти індивідуалізовані програми підтримки для різних соціальних груп. Цей досвід показує, як дані можуть стати основою для розробки інноваційних рішень, які не лише відповідають поточним викликам, але й створюють умови для довгострокового планування. В Україні цей підхід можна застосувати у сферах охорони здоров'я, соціального забезпечення та освіти, що дозволить не лише оптимізувати ресурси, але й зробити послуги більш клієнтоорієнтованими [20, с. 47-52].

Особливу увагу необхідно приділити вдосконаленню механізмів зворотного зв'язку. Громадяни повинні мати не тільки можливість висловлювати свої думки щодо якості наданих послуг, але й бути впевненими, що їхні пропозиції враховуються. У Канаді існують спеціалізовані платформи, де кожен відгук аналізується і передається до відповідного відділу для подальшого опрацювання. Це сприяє формуванню

довіри та прозорості у взаємодії з органами влади. В Україні створення такої системи могло б суттєво покращити взаємодію між державою та суспільством, особливо в контексті підвищення задоволеності послугами. Важливо, щоб зворотний зв'язок ставав не лише формальним процесом, але й реальною можливістю для громадян впливати на якість державних послуг.

Окремо слід зазначити необхідність інвестування у цифрову інфраструктуру, адже нерівний доступ до технологій значно звужує можливості громадян. Успіх таких країн, як Швеція, у створенні повсюдного доступу до швидкісного інтернету, є важливим уроком для України. Однак, зважаючи на українські реалії, варто враховувати фінансові обмеження та можливості співпраці з міжнародними партнерами. Розвиток інфраструктури може включати як субсидування національних операторів зв'язку, так і реалізацію пілотних проєктів у сільських районах, де доступ до інтернету залишається критично обмеженим. Партнерство із міжнародними фондами, які підтримують цифровізацію, могло б стати важливим джерелом фінансування таких ініціатив [58, с. 360].

Важливим елементом вдосконалення маркетингових стратегій є забезпечення прозорості державних процесів. Наприклад, надання громадянам доступу до інформації про витрати державних установ може суттєво підвищити довіру до уряду. Досвід Фінляндії, де існує система відкритих даних, доводить, що публікація інформації про бюджетні витрати та результати виконання програм сприяє формуванню позитивного ставлення до влади. В Україні впровадження подібного механізму може бути реалізоване через інтеграцію функції відкритих даних у вже існуючі платформи, що забезпечить простий доступ до інформації для всіх зацікавлених сторін.

Не менш важливим напрямом є інвестування у навчання кадрів. Освіта державних службовців, яка враховує сучасні виклики, повинна включати не лише базові знання у сфері державного управління, але й глибоке розуміння цифрових технологій, маркетингових підходів та комунікаційних стратегій.

Наприклад, у Сінгапурі навчання фахівців державного сектору стало пріоритетом державної політики. В Україні можна було б створити державні програми підвищення кваліфікації, які б надавали знання у сфері інноваційних технологій та їхньої інтеграції в управлінські процесит [41, с. 12-22].

Розширення партнерства між державними структурами та приватним сектором також є ключовим фактором для розвитку маркетингових стратегій. Така співпраця може включати як розробку нових платформ, так і впровадження інноваційних рішень для автоматизації послуг. У Нідерландах подібні ініціативи дозволили значно скоротити витрати на адміністрування послуг, підвищивши їхню доступність для громадян. В Україні ця модель може бути адаптована через залучення провідних ІТ-компаній до розробки проектів, орієнтованих на поліпшення взаємодії громадян із державою.

Враховуючи специфіку українського суспільства, вдосконалення маркетингових стратегій потребує комплексного підходу, який поєднує технологічну модернізацію з розвитком соціальної інклюзивності. Це дозволить не лише підвищити ефективність державного управління, але й сприяти формуванню довготривалої довіри між громадянами та владою.

Розширення партнерства між державними структурами та приватним сектором потребує створення нових механізмів співпраці, які будуть враховувати як інтереси держави, так і можливості бізнесу. Одним із ключових аспектів цієї співпраці є залучення технологічних компаній до розробки рішень, які сприятимуть спрощенню доступу до державних послуг і підвищенню їхньої ефективності. Наприклад, приватні ІТ-компанії можуть допомогти у створенні платформ для автоматизованого обслуговування громадян, які б забезпечували не лише оперативне вирішення запитів, але й повну прозорість процесів [19, с. 29-36].

Важливим прикладом такого підходу є досвід Естонії, де держава активно співпрацює з приватними компаніями у рамках проєкту e-Estonia. Ця ініціатива включає використання приватного сектору для розробки

інноваційних рішень у сфері безпеки даних, інтеграції послуг та аналітики. Для України впровадження подібної моделі може включати залучення компаній до створення платформ, які забезпечать інтеграцію існуючих державних сервісів у єдиний екосистемний простір. Це дозволить громадянам взаємодіяти з державними установами через один зручний інтерфейс.

Крім того, партнерство з приватним сектором може бути спрямоване на вирішення конкретних соціальних викликів, таких як нерівний доступ до цифрових послуг у сільських районах. Наприклад, держава може ініціювати програми співфінансування для розвитку інфраструктури в регіонах, де доступ до інтернету є обмеженим. У таких країнах, як Швеція, подібні ініціативи реалізуються через укладання контрактів із телекомунікаційними компаніями, які зобов'язуються забезпечувати інтернет-доступ навіть у малонаселених районах. Україна могла б адаптувати цей підхід, зосереджуючи увагу на розвитку мереж 4G та 5G у віддалених регіонах [16, с. 19-25].

Важливим напрямом партнерства є також залучення бізнесу до освітніх програм для підготовки державних службовців. Наприклад, ІТ-компанії можуть створювати навчальні модулі або проводити тренінги з використання сучасних технологій, таких як штучний інтелект чи машинне навчання. Такий підхід дозволить підвищити кваліфікацію кадрів державного сектору та створити нову генерацію фахівців, які здатні працювати у динамічному цифровому середовищі.

Окрім співпраці з приватним сектором, важливу роль у вдосконаленні маркетингових стратегій відіграє взаємодія з громадськими організаціями. Наприклад, у Канаді держава активно залучає неурядові організації до реалізації проектів, спрямованих на покращення комунікації між громадянами та урядовими структурами. Це включає як моніторинг ефективності державних послуг, так і поширення інформації про нові ініціативи серед населення. В Україні співпраця з громадськими

організаціями може допомогти краще зрозуміти потреби громадян та створити механізми для їхньої активної участі у процесах прийняття рішень.

Іншим важливим аспектом партнерства є спільні ініціативи у сфері кібербезпеки. Захист даних є однією з ключових умов довіри громадян до цифрових послуг. Приватні компанії, які спеціалізуються на безпеці, можуть надати державі технічну експертизу у створенні систем захисту інформації. Наприклад, у Німеччині існують спільні платформи, де приватні та державні структури об'єднують зусилля для моніторингу кіберзагроз і розробки інструментів для їхньої нейтралізації. Україна, як одна з країн, яка стикається з постійними кіберзагрозами, могла б запозичити цей досвід для зміцнення своїх інформаційних систем [4, с. 12-18].

Загалом, розвиток партнерства між державними структурами, бізнесом і громадянським суспільством може стати потужним драйвером модернізації державного сектору в Україні. Така співпраця сприятиме не лише підвищенню ефективності державних послуг, але й створенню нової моделі взаємодії, яка базується на прозорості, підзвітності та орієнтації на потреби громадян.

Для досягнення реальних результатів у розширенні партнерства між державними структурами та приватним сектором в Україні необхідно створити гнучкі й взаємовигідні умови, які дозволять залучати бізнес до розвитку державних послуг. Важливо, щоб така співпраця не лише зосереджувалася на технічних аспектах, але й включала довгострокову стратегію розвитку цифрової екосистеми. Це передбачає інтеграцію бізнесу у процеси стратегічного планування, що допоможе державі визначити пріоритетні напрями розвитку і уникнути витрат на неефективні рішення.

Важливим аспектом такого підходу є розробка правового поля, яке б чітко регулювало відносини між державними органами та приватними компаніями. Наразі в Україні існують приклади успішної співпраці, як-от партнерство з ІТ-компаніями у межах проєкту "Дія". Однак для масштабування таких ініціатив необхідно створити стандарти взаємодії, які б

враховували як комерційні інтереси бізнесу, так і необхідність забезпечення доступності державних послуг для громадян [12, с. 22-29].

У цьому контексті особливу увагу слід приділити прозорості процесів. Держава повинна розробити механізми моніторингу та звітності щодо впровадження спільних проектів із приватними компаніями. Це може включати регулярне публікування звітів про результати співпраці, фінансові витрати та соціальний вплив реалізованих ініціатив. Такий підхід сприятиме зміцненню довіри до таких проектів і зменшить ризики корупційних проявів, які часто стають бар'єром у партнерстві між державою та бізнесом.

Крім того, успішна співпраця можлива лише за умови збалансованого розподілу обов'язків і ресурсів. Приватні компанії, як правило, мають доступ до сучасних технологій і досвіду їхнього впровадження, тоді як держава володіє ключовими даними про громадян і має доступ до бюджетних коштів для реалізації масштабних проектів. Об'єднання цих ресурсів може створити синергетичний ефект, який забезпечить максимальну ефективність впроваджуваних рішень [32, с. 17-23].

Варто також звернути увагу на те, як партнерство може сприяти розвитку локального бізнесу. Наприклад, держава може створити програми підтримки для малих і середніх підприємств, які беруть участь у розробці інновацій для державних послуг. Це не лише зміцнить економіку, але й створить додаткові робочі місця у технологічному секторі, що особливо важливо для регіонів із високим рівнем безробіття. У цьому контексті цікавою моделлю є досвід Індії, де уряд активно підтримує стартапи, які спеціалізуються на цифрових рішеннях для державного сектору. Подібна ініціатива в Україні могла б стимулювати розвиток місцевого ІТ-бізнесу та забезпечити створення унікальних продуктів, орієнтованих на потреби українських громадян.

Особливу увагу необхідно приділити питанням кібербезпеки. У процесі співпраці держава й бізнес повинні спільно розробляти стандарти захисту даних, які гарантуватимуть збереження приватності громадян. Зокрема, у

Швейцарії реалізовано програму партнерства між державою та приватними компаніями у сфері кіберзахисту, що включає розробку єдиних протоколів безпеки для всіх цифрових платформ. Для України адаптація подібного підходу може бути критично важливою, враховуючи поточні виклики у сфері кіберзагроз [5, с. 34-40].

Розширення партнерства має також включати впровадження моделей співфінансування, де приватні компанії можуть брати участь у фінансуванні інфраструктурних проєктів у сфері цифровізації. Наприклад, у Південній Кореї приватні корпорації відіграють ключову роль у фінансуванні розвитку мереж 5G, отримуючи взаємін доступ до державних даних для аналітики та створення нових сервісів. Цей досвід може бути застосований і в Україні для модернізації цифрової інфраструктури, яка наразі потребує значних інвестицій.

Загалом, партнерство між державними структурами та приватним сектором має не лише забезпечити впровадження нових технологій, але й стати основою для створення стійкої моделі взаємодії, яка сприятиме соціальному та економічному розвитку України. У цьому контексті важливо враховувати не лише економічні переваги, але й соціальну відповідальність, яка повинна стати одним із головних принципів такої співпраці.

Рекомендації щодо вдосконалення існуючих маркетингових стратегій просування державних послуг в Україні підсумовують необхідність багатогранного підходу, спрямованого на адаптацію сучасних технологій, залучення громадськості та зміцнення довіри до державних інституцій. Висновки цього підрозділу окреслюють основні напрями, які можуть сприяти ефективнішій реалізації державних ініціатив у цій сфері.

Перш за все, у центрі запропонованих рекомендацій є ідея інтеграції цифрових платформ, таких як вже існуючий додаток "Дія", у більш комплексну систему взаємодії з громадянами. Розширення його функціоналу, включно з персоналізованими сервісами для бізнесу та громадян, дозволить забезпечити зручність, оперативність і прозорість у наданні державних

послуг. У цьому контексті особливо важливо враховувати міжнародний досвід, зокрема Естонії, адаптуючи його до місцевих потреб.

Важливим аспектом є розвиток персоналізованих підходів до комунікації через використання аналітики великих даних. Впровадження таких технологій дозволить краще розуміти потреби громадян, враховувати специфіку окремих регіонів і соціальних груп, а також створювати таргетовані програми просування послуг. Це не лише підвищить ефективність державних ініціатив, але й зміцнить зв'язок між державою та суспільством.

Окремої уваги потребує питання вдосконалення механізмів зворотного зв'язку. Створення платформ для збору відгуків громадян дозволить забезпечити активну участь суспільства у процесі вдосконалення державних послуг. Громадяни матимуть можливість висловлювати свої думки щодо якості послуг, що сприятиме їх постійному поліпшенню. Такий підхід також допоможе підвищити рівень довіри до державних структур.

Для України важливо інвестувати у розвиток цифрової інфраструктури, особливо у віддалених регіонах, де доступ до інтернету залишається обмеженим. Впровадження програм підтримки розширення інфраструктури є критично важливим для того, щоб усі громадяни могли однаково користуватися цифровими послугами. Це забезпечить рівні можливості доступу до державних ініціатив і сприятиме інклюзивності.

Підвищення прозорості й підзвітності державних процесів також відіграє ключову роль у вдосконаленні маркетингових стратегій. Надання громадянам можливості ознайомлюватися з результатами діяльності державних органів у реальному часі допоможе зміцнити довіру до державного управління. У цьому контексті важливо впроваджувати платформи відкритих даних, які стануть інструментом для формування обґрунтованих очікувань і забезпечення суспільного контролю.

Рекомендації також акцентують на необхідності створення освітніх програм для державних службовців, спрямованих на розвиток навичок

роботи з інноваціями. Підготовка кваліфікованих кадрів, які розуміють сучасні виклики і здатні працювати в цифровому середовищі, стане фундаментом для успішної реалізації запропонованих змін.

Крім того, партнерство між державними структурами та приватним сектором пропонується як дієвий інструмент для розвитку інновацій. Завдяки такій співпраці можна досягти створення нових платформ, автоматизації процесів і впровадження сучасних рішень, що сприятиме підвищенню якості державних послуг. Співпраця з провідними ІТ-компаніями також відкриє можливості для залучення додаткових ресурсів і експертизи.

Загалом, запропоновані рекомендації спрямовані на побудову ефективної системи маркетингових стратегій, яка враховуватиме сучасні технологічні тренди, потреби громадян і глобальний досвід. Їх впровадження дозволить створити модель взаємодії між державою і суспільством, яка базуватиметься на принципах прозорості, інклюзивності та технологічної інноваційності.

3.3 Прогнозування результатів впровадження нових стратегій

Прогнозування результатів впровадження нових маркетингових стратегій у сфері державних послуг є невід'ємною складовою планування реформ та модернізації системи державного управління. Ефективність таких змін залежить не лише від обраних інструментів, а й від чіткого розуміння їх потенційного впливу на економіку, суспільство та взаємодію між громадянами і державою. Нові стратегії, запропоновані для України, можуть стати каталізатором трансформацій, але для цього необхідно оцінити їхній довгостроковий вплив, виявити потенційні ризики та розробити шляхи їхнього подолання.

Запровадження інноваційних підходів до надання державних послуг, таких як інтегровані цифрові платформи, використання аналітики великих даних та автоматизовані системи, обіцяє значні економічні вигоди.

Наприклад, в Естонії, де було впроваджено систему e-Estonia, спрощення адміністративних процедур дозволило заощаджувати до 2% ВВП щорічно завдяки зниженню витрат на управління та оптимізації робочих процесів. Для України потенційний економічний ефект може бути навіть більшим, враховуючи високий рівень адміністративної складності та витрат на забезпечення функціонування державних структур [19, с. 29-36].

Інтеграція таких рішень, як “єдине вікно” для надання послуг громадянам, сприятиме економії ресурсів через усунення дублювання функцій у державних установах. Окрім того, скорочення часу надання послуг позитивно вплине на ефективність бізнесу та задоволеність громадян. Згідно з дослідженнями, впровадження цифрових платформ може скоротити витрати на операційні процеси до 30%, а також зменшити ризик корупції через автоматизацію процедур.

Соціальні наслідки впровадження нових маркетингових стратегій будуть відчутними у кількох аспектах. Передусім, це забезпечення рівного доступу до державних послуг для всіх громадян, незалежно від місця проживання, рівня цифрової грамотності чи соціального статусу. Використання мобільних додатків, як-от “Дія”, уже стало кроком до подолання бюрократичних бар’єрів. Проте розширення їхнього функціоналу може стати ще більш вагомим інструментом для інтеграції вразливих груп населення у суспільне життя [32, с. 18-23].

Досвід Фінляндії демонструє, що створення інклюзивних платформ із врахуванням потреб людей із обмеженими можливостями значно підвищує рівень задоволеності громадян державними послугами. В Україні подібні ініціативи можуть сприяти зменшенню соціальної нерівності, особливо у віддалених регіонах, де доступ до державних установ обмежений. Наприклад, створення багатомовних платформ із простими інтерфейсами, адаптованими для людей із різними потребами, дозволить значно розширити коло користувачів.

Інтеграція інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, автоматизація процесів та використання блокчейну, стане основою прогнозованих змін у сфері державних послуг. В Естонії блокчейн використовується для забезпечення прозорості обміну даними між державними установами, що мінімізує ризики шахрайства та сприяє довірі громадян. Аналогічно, в Україні інтеграція блокчейн-рішень може забезпечити прозорість фінансових транзакцій і реєстраційних процедур, таких як оформлення майнових прав чи ліцензій [17, с. 18-24].

Штучний інтелект здатен значно підвищити ефективність роботи державних структур, дозволяючи автоматизувати аналіз запитів громадян, формувати персоналізовані пропозиції та прогнозувати потреби суспільства. Наприклад, у Сінгапурі ці технології використовуються для прогнозування запитів на послуги та оптимізації ресурсів. В Україні створення подібних систем дозволить не лише знизити навантаження на працівників державного сектору, але й забезпечити швидше реагування на запити громадян.

Одним із ключових результатів впровадження нових стратегій стане підвищення довіри громадян до державних інституцій. Прозорість, забезпечена використанням відкритих даних, інтерактивних платформ для зворотного зв'язку та ефективної комунікації через соціальні мережі, дозволить створити новий рівень взаємодії між урядом і суспільством. Наприклад, інтерактивні сервіси у Канаді, які дозволяють громадянам висловлювати свої пропозиції та отримувати відповіді від державних органів, сприяють формуванню активного громадянського суспільства.

В Україні розвиток подібних платформ, інтегрованих у додаток “Дія”, може забезпечити більшу підзвітність органів влади перед суспільством. Це створить умови для зростання громадської активності та підвищення легітимності державних рішень [28, с. 29 -35].

Впровадження нових стратегій супроводжується низкою потенційних викликів, серед яких — нерівномірний доступ до інтернету, низький рівень цифрової грамотності та обмежене фінансування. Для їх успішного

подолання необхідно зосередитися на довгострокових заходах, таких як інвестування у розвиток цифрової інфраструктури, організація освітніх програм і залучення міжнародної технічної допомоги. Досвід Скандинавських країн свідчить, що забезпечення доступу до швидкісного інтернету у всіх регіонах є фундаментом для успішної реалізації цифрових ініціатив.

Освітні програми, орієнтовані на різні вікові та соціальні групи, дозволять підвищити цифрову грамотність населення, що є критично важливим для залучення громадян до використання електронних послуг. Залучення міжнародних грантів, як це зробила Польща, допоможе Україні розширити фінансування цифрових реформ і забезпечити прозорість їх реалізації.

Ефективне впровадження нових маркетингових стратегій сприятиме не лише модернізації державного управління, але й покращенню соціально-економічного розвитку країни. Зменшення рівня соціальної нерівності, зростання економічної активності та покращення якості життя громадян стануть основними показниками успішності цих змін. Інноваційні підходи, спрямовані на персоналізацію, прозорість та інклюзивність, створять нову модель взаємодії між державою та суспільством [34, с. 29-35].

Також варто глибше розглянути їхній вплив на ключові аспекти функціонування державного сектору в Україні. Передусім, йдеться про зміну парадигми взаємодії між державою та громадянами. У сучасних умовах головною метою державного управління є не лише забезпечення доступу до послуг, але й створення умов для ефективного, прозорого та інклюзивного середовища, що сприяє формуванню довгострокової довіри між усіма учасниками процесу.

Одним із найбільш відчутних наслідків впровадження нових стратегій стане зниження витрат на адміністрування державних послуг. Завдяки цифровізації, зокрема створенню платформ на зразок «єдиного вікна», Україна зможе суттєво скоротити витрати, пов'язані з дублюванням функцій,

паперовим документообігом і людським фактором. У країнах, які вже впровадили подібні системи, спостерігається економія бюджетних коштів у розмірі від 1% до 2% ВВП на рік. В українському контексті це може мати особливо значний вплив, враховуючи складну структуру державного управління, де витрати на адміністрування залишаються високими [15, с. 24-41].

Економічний ефект також може включати створення нових робочих місць у сфері інформаційних технологій. Розробка, підтримка та вдосконалення цифрових платформ для надання державних послуг потребуватимуть залучення фахівців із програмування, кібербезпеки та аналітики даних. Як результат, це сприятиме зростанню технологічного сектору та створенню додаткових можливостей для молоді, яка шукає роботу у сфері інновацій. Соціальний вимір прогнозованих змін охоплює кілька аспектів. По-перше, інтеграція інклюзивних підходів, зокрема створення багатомовних платформ і додатків із функціями для людей із обмеженими можливостями, суттєво підвищить рівень залучення всіх громадян до користування державними послугами. Досвід Фінляндії та Швеції показує, що цілеспрямована робота над забезпеченням рівного доступу сприяє зменшенню соціальної нерівності та підвищенню громадського задоволення [49, с. 292].

В Україні впровадження мобільних додатків із доступними функціями дозволить значно спростити взаємодію громадян із державними установами, особливо для мешканців сільських регіонів, де рівень цифрової грамотності залишається низьким. Залучення громадян до процесів управління через механізми зворотного зв'язку, такі як інтерактивні платформи чи електронні петиції, сприятиме формуванню активного громадянського суспільства, здатного впливати на ключові рішення.

Впровадження нових стратегій передбачає активне використання передових технологій, зокрема штучного інтелекту, блокчейн-рішень та Big Data. Ці інструменти дозволяють автоматизувати аналіз запитів громадян,

прогнозувати їхні потреби й оптимізувати процеси надання послуг. Наприклад, використання штучного інтелекту для обробки даних запитів громадян дасть змогу створювати персоналізовані послуги, адаптовані до потреб кожного окремого користувача.

Технологічний компонент також охоплює підвищення рівня кібербезпеки. Використання блокчейн-технологій забезпечить прозорість та безпечність даних, що є важливим для зменшення ризиків корупції та підвищення довіри громадян до державних структур. Успішний приклад Естонії з її платформою X-Road демонструє, як інноваційні технології можуть стати фундаментом для створення інтегрованої та прозорої системи державного управління [55, с. 19-20].

Одним із найважливіших прогнозованих результатів є формування нового рівня довіри між державою та суспільством. Впровадження відкритих даних, прозорість у процесах прийняття рішень і оперативне реагування на запити громадян створять основу для формування стабільного соціального середовища. Наприклад, платформи на зразок «ProZorro» вже демонструють успішність такого підходу в контексті публічних закупівель. Розширення цих принципів на інші сфери державного управління дозволить посилити підзвітність та ефективність.

Важливим компонентом є також розвиток комунікацій між громадянами та державою. Соціальні мережі, інтерактивні платформи та мобільні додатки стануть інструментами, які забезпечать пряму взаємодію між владою та громадянами, сприяючи оперативному вирішенню питань і зменшенню рівня недовіри. Впровадження нових маркетингових стратегій не обходиться без ризиків. Основними викликами залишаються нерівномірний доступ до інтернету, низький рівень цифрової грамотності та обмежені фінансові ресурси. Для їх подолання потрібен системний підхід, який включає реалізацію навчальних програм для населення, розвиток інфраструктури та залучення міжнародної технічної допомоги [62, с. 45-60].

Особливу увагу слід приділити створенню освітніх ініціатив, які охоплюватимуть як державних службовців, так і громадян. Підвищення рівня цифрової грамотності дозволить значно покращити ефективність використання нових платформ та сервісів. Водночас інвестування в інфраструктуру, зокрема у розвиток широкосмугового інтернету, є фундаментальним для забезпечення рівного доступу до послуг.

Запровадження інноваційних стратегій у державному секторі також має значний потенціал для посилення інтеграції України у глобальний економічний та технологічний простір. Використання найкращих міжнародних практик, зокрема досвіду Європейського Союзу, дозволить Україні створити сучасну модель державного управління, яка відповідатиме вимогам глобалізованого світу. Ефективне управління цими процесами забезпечить не лише модернізацію внутрішніх інституцій, але й створить позитивний імідж України на міжнародній арені [26, с. 34- 41].

Запровадження інноваційних стратегій у державному секторі є важливим чинником, який не лише сприятиме внутрішнім реформам, а й визначатиме місце України у глобальній системі державного управління. Інтеграція сучасних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і Big Data, дозволить державним установам відповідати міжнародним стандартам ефективності, прозорості та підзвітності. У цьому контексті ключову роль відіграє адаптація кращих міжнародних практик до національних реалій, що допоможе забезпечити стабільний розвиток державного сектору.

Використання досвіду Європейського Союзу може стати основою для створення нових моделей управління, які враховуватимуть не лише технологічний розвиток, але й культурні й соціальні особливості. Наприклад, впровадження системи цифрового уряду, подібної до естонської платформи e-Estonia, дозволить Україні зменшити бюрократичне навантаження, забезпечити швидкий і зручний доступ громадян до державних послуг, а також підвищити рівень довіри до державних інституцій. Такий підхід

сприятиме гармонізації українського законодавства з європейськими нормами, що є важливим аспектом інтеграції до ЄС [19, с. 29-36].

У міжнародному контексті впровадження інноваційних стратегій може сприяти залученню іноземних інвестицій у технологічний сектор України. Створення сприятливих умов для розвитку публічно-приватного партнерства стане важливим кроком на шляху до модернізації державного управління. Інвестори часто віддають перевагу країнам, де існують прозорі механізми взаємодії між державою та бізнесом. Використання цифрових платформ для управління державними проєктами, як це успішно реалізовано в Данії чи Нідерландах, може бути впроваджено і в Україні, що дозволить не лише покращити ефективність державного сектору, але й підвищити його конкурентоспроможність на глобальному ринку.

Крім того, впровадження інноваційних стратегій створить нові можливості для участі України у міжнародних проєктах, пов'язаних із цифровою трансформацією. Наприклад, участь у програмах Європейського Союзу з розвитку штучного інтелекту, кібербезпеки чи інтеграції відкритих даних сприятиме не лише обміну досвідом, але й розширенню можливостей для фінансування національних реформ. Як показує досвід Литви, інвестиції у технологічний розвиток державного сектору можуть значно пришвидшити інтеграційні процеси, забезпечуючи країні нові політичні та економічні перспективи [3, с. 39- 46].

Важливим аспектом глобальної інтеграції є розвиток цифрових платформ для міжнародної взаємодії. Наприклад, створення транскордонних цифрових сервісів у рамках співпраці з країнами-сусідами, такими як Польща, Угорщина чи Словаччина, сприятиме інтеграції України у європейський цифровий простір. Такі сервіси можуть включати обмін інформацією про освіту, медичне страхування чи правові аспекти роботи за кордоном, що забезпечить зручність для громадян України та її партнерів.

Зростання інтеграції у глобальний простір також сприятиме розвитку людського капіталу. Навчання державних службовців за міжнародними

стандартами та їх участь у програмах обміну досвідом із колегами з інших країн створить умови для підвищення кваліфікації кадрів і впровадження новітніх підходів до управління. Наприклад, організація спільних проєктів із міжнародними організаціями, такими як ОЕСД чи Світовий банк, дозволить Україні впроваджувати найкращі практики в галузі цифровізації та управління публічними фінансами [60, с. 128].

На додаток, впровадження інноваційних стратегій у державному секторі стане важливим інструментом для підвищення довіри до України на міжнародній арені. Прозорість і відкритість у процесах управління та надання послуг можуть стати фундаментом для формування позитивного іміджу країни як надійного партнера. Це, у свою чергу, сприятиме зміцненню дипломатичних відносин і залученню додаткових ресурсів для реалізації реформ.

Таким чином, запровадження інноваційних стратегій у державному секторі має значний потенціал для створення конкурентоспроможної, прозорої та ефективної системи управління. Впроваджуючи передові технології та адаптуючи міжнародний досвід до національних умов, Україна може не лише забезпечити внутрішню модернізацію, але й закріпити свої позиції у глобальній системі економічного та технологічного співробітництва. Це стане ключовим етапом на шляху до побудови держави, яка відповідає викликам сучасного світу та очікуванням своїх громадян.

У підсумку аналізу перспектив запровадження нових маркетингових стратегій у сфері державних послуг можна зробити висновок, що такі зміни мають потенціал для створення якісно нового рівня взаємодії між державою та громадянами, спрямованого на підвищення ефективності, прозорості та доступності державного управління. Розглянуті стратегії, засновані на інноваційних технологіях, адаптації міжнародного досвіду та врахуванні національних реалій, формують основу для трансформації як внутрішніх процесів, так і зовнішнього іміджу України.

Запропоновані інноваційні підходи, зокрема цифровізація державних послуг, інтеграція штучного інтелекту, блокчейну, використання аналітики великих даних та розвиток інклюзивності, створюють нові можливості для підвищення якості надання послуг. Аналіз продемонстрував, що впровадження єдиних платформ для надання послуг, розробка персоналізованих сервісів та запровадження інтерактивних інструментів зворотного зв'язку може суттєво покращити досвід взаємодії громадян із державними установами. Результатом цього стане скорочення бюрократичних процедур, зменшення адміністративних витрат та підвищення задоволеності громадян якістю державного обслуговування.

Прогнозовані результати таких стратегій включають не лише внутрішні позитивні зміни, але й зміцнення позицій України на міжнародній арені. Аналіз міжнародного досвіду, зокрема країн ЄС, продемонстрував, що цифрова трансформація та впровадження прозорих механізмів управління сприяють залученню іноземних інвестицій, розширенню можливостей міжнародного співробітництва та інтеграції у глобальний технологічний простір. Україна, враховуючи її потужний ІТ-потенціал, може стати важливим гравцем у сфері цифровізації державних послуг у регіоні, що створить додаткові переваги для її економічного зростання та політичної стабільності.

Особливу увагу було приділено впливу запропонованих стратегій на соціальну сферу. Підвищення доступності державних послуг для всіх верств населення, включаючи людей із обмеженими можливостями та мешканців віддалених регіонів, стане важливим чинником соціальної справедливості. Запровадження інклюзивних платформ, багатомовного інтерфейсу та освітніх ініціатив дозволить подолати цифровий розрив, сприяючи інтеграції всіх громадян у сучасне інформаційне суспільство. У свою чергу, прозорість і відкритість процесів управління формуватимуть довіру до державних інституцій та підвищуватимуть рівень громадянської участі у прийнятті рішень.

Результатом впровадження таких стратегій стане також зміцнення економічного потенціалу України. Зменшення адміністративного навантаження, автоматизація процесів та інтеграція сучасних технологій сприятимуть зростанню продуктивності, стимулюванню підприємницької діяльності та розвитку регіонів. Як наслідок, нові робочі місця, збільшення податкових надходжень та зростання економіки у довгостроковій перспективі стануть вагомим внеском у розвиток країни.

Отже, аналіз запропонованих стратегій демонструє їхню багатогранність та інтегративний характер, що поєднує економічну, соціальну та технологічну компоненти. Вони спрямовані на створення сучасної, прозорої та інклюзивної моделі державного управління, яка відповідатиме викликам часу та забезпечить інтеграцію України у глобальний простір.

Висновки до третього розділу

У розділі було проведено ґрунтовне дослідження напрямів вдосконалення та перспектив розвитку маркетингових стратегій просування державних послуг в Україні, що дозволило визначити ключові аспекти та запропонувати інноваційні підходи, які мають потенціал для суттєвих змін у сфері державного управління. Зроблено акцент на необхідності поєднання сучасних технологій, соціальних інновацій та інтеграції міжнародного досвіду для створення прозорої, ефективної та інклюзивної системи взаємодії між державою та громадянами.

Аналіз сучасних викликів і потреб суспільства показав, що державні послуги в Україні потребують докорінного реформування, спрямованого на підвищення доступності, прозорості та ефективності. У цьому контексті важливу роль відіграють інноваційні технології, такі як цифрові платформи, штучний інтелект, блокчейн та аналіз великих даних, які можуть забезпечити новий рівень надання державних послуг. У процесі дослідження було встановлено, що інтеграція цих інструментів дозволяє скоротити

бюрократичні бар'єри, зменшити адміністративні витрати та підвищити якість обслуговування громадян.

Запропоновані стратегії передбачають створення інтегрованих платформ, таких як «єдине вікно», що об'єднують різноманітні сервіси для зручності громадян. Це забезпечить оперативність і доступність взаємодії з державними установами. Такі рішення можуть бути основою для оптимізації адміністративних процесів, що в кінцевому підсумку сприятиме підвищенню економічної ефективності та зменшенню навантаження на державний апарат. У цьому аспекті аналіз міжнародного досвіду, зокрема Естонії, Сінгапуру та Фінляндії, став важливим орієнтиром для адаптації кращих практик до українських реалій.

Окрему увагу приділено персоналізації державних послуг через використання аналізу великих даних, що дозволяє створювати сервіси, адаптовані до конкретних потреб громадян. Цей підхід є основою для розвитку клієнтоорієнтованої моделі державного управління, яка враховує регіональні та соціальні особливості. Запровадження таких рішень, як аналіз поведінки користувачів послуг чи прогнозування потреб громадян, дозволить значно підвищити рівень задоволеності та ефективності державних програм.

Дослідження також показало, що важливою складовою модернізації є створення механізмів зворотного зв'язку, які сприятимуть активному залученню громадян до процесів управління. Інтерактивні платформи для збору відгуків та пропозицій є важливим інструментом для вдосконалення якості послуг та формування довіри до органів влади. Запропоновані механізми не лише забезпечують двосторонню комунікацію між державою та громадянами, але й слугують джерелом цінної інформації для оптимізації процесів і визначення пріоритетних напрямів розвитку.

Важливе місце у стратегіях займає інклюзивність, спрямована на забезпечення рівного доступу до державних послуг для всіх верств населення. У дослідженні акцентовано на необхідності створення багатомовних і доступних платформ, орієнтованих на потреби людей із

обмеженими можливостями, мешканців віддалених регіонів та інших уразливих груп. Це дозволить зменшити цифровий розрив і сприяти соціальній справедливості.

Окремо було проаналізовано перспективи співпраці між державою, приватним сектором та громадянським суспільством. Партнерство із провідними ІТ-компаніями відкриває нові можливості для створення інноваційних рішень, таких як автоматизація адміністративних процесів чи інтеграція сервісів у єдину екосистему. У цьому контексті досвід Нідерландів, Канади та інших країн став важливим орієнтиром для розробки механізмів співпраці, які враховують як інтереси держави, так і можливості бізнесу.

Прогнозування результатів впровадження нових стратегій показало, що такі ініціативи матимуть позитивний вплив на економіку, соціальну сферу та міжнародний імідж України. Економічний ефект проявлятиметься у зниженні витрат на адміністрування, підвищенні продуктивності та створенні нових робочих місць у технологічному секторі. Соціальні наслідки включатимуть зменшення нерівності, підвищення рівня задоволеності громадян послугами та зміцнення довіри до державних інституцій. Міжнародний аспект полягає у зміцненні позицій України як сучасної держави, здатної відповідати викликам глобалізованого світу.

Загалом, у цьому розділі було сформульовано системний підхід до вдосконалення маркетингових стратегій просування державних послуг, який враховує як технологічні, так і соціальні аспекти. Пропозиції та аналіз спрямовані на створення ефективної, прозорої та інклюзивної моделі державного управління, яка відповідатиме потребам сучасного суспільства та сприятиме сталому розвитку України.

ВИСНОВКИ

1. У процесі виконання першого завдання, а саме - вивчити поняття та класифікацію державних послуг, було здійснено ґрунтовний аналіз поняття державних послуг та їхньої класифікації, що дозволило сформулювати чіткі уявлення про цю важливу складову державного управління. Вивчення теоретичних засад державних послуг стало основою для подальшого дослідження їхнього маркетингового просування та вдосконалення. Державні послуги, як ключовий елемент взаємодії між державою та громадянами, представляють собою не лише інструмент реалізації функцій держави, але й показник її спроможності відповідати на потреби суспільства.

У рамках цього завдання було детально розглянуто концепцію державних послуг, яка включає в себе їхню роль у задоволенні суспільних потреб, забезпеченні соціальної рівності та гарантуванні доступності для кожного громадянина. Особлива увага приділялася тому, як державні послуги визначаються у сучасному суспільстві, де цифровізація і глобалізація змінюють традиційні підходи до їхнього надання. Це дозволило уточнити ключові характеристики державних послуг: орієнтованість на громадян, публічний характер, відповідальність за якість і рівень доступності.

Класифікація державних послуг стала важливим аспектом дослідження, адже систематизація цих послуг дозволяє глибше зрозуміти їхню різноманітність і розробити ефективні механізми для їхнього надання. У процесі аналізу було виділено основні групи державних послуг залежно від їхнього призначення, форми реалізації та цільової аудиторії. Зокрема, було розглянуто адміністративні, соціальні, освітні, медичні та інші послуги, які відіграють важливу роль у задоволенні базових потреб громадян. Вивчення цих категорій дозволило встановити, що кожна з них має свої унікальні особливості, які необхідно враховувати при розробці маркетингових стратегій.

Особливо важливо було врахувати сучасні виклики, які стоять перед системою надання державних послуг. У дослідженні було розглянуто питання цифровізації та її вплив на доступність, прозорість і швидкість отримання послуг. Було також проаналізовано проблеми нерівномірного доступу до послуг у сільській місцевості, низького рівня цифрової грамотності серед певних соціальних груп та недостатньої інтеграції новітніх технологій у традиційні форми обслуговування.

Результати дослідження цього завдання дозволили закласти основу для подальших етапів роботи, зокрема аналізу маркетингових стратегій та їхнього вдосконалення. Вивчення поняття та класифікації державних послуг створило ґрунтовну базу для розуміння того, як ці послуги можуть бути покращені та ефективніше просуватися, враховуючи сучасні потреби громадян та можливості, які надає технологічний прогрес.

2. У ході дослідження другого завдання було проаналізовано особливості, функції та маркетингові стратегії державних послуг, що дозволило глибше зрозуміти їхню сутність і визначити ключові підходи до вдосконалення механізмів їхнього просування. Ця частина роботи була спрямована на розкриття багатогранної природи державних послуг як інструменту реалізації суспільно значущих функцій і механізму підвищення взаємодії між державою та громадянами.

Особливості державних послуг полягають у їхній соціальній спрямованості, що виражається в прагненні задовольнити основні потреби громадян і створити рівні можливості для всіх верств населення. У процесі дослідження було встановлено, що державні послуги мають унікальний характер, оскільки вони функціонують у межах публічного управління і часто пов'язані із забезпеченням прав і свобод громадян. На відміну від комерційних послуг, які орієнтовані на отримання прибутку, державні послуги мають на меті створення соціальної рівноваги, мінімізацію нерівності та зміцнення довіри до державних інституцій.

Функції державних послуг є багатовимірними і включають як адміністративні аспекти, так і забезпечення соціального добробуту. Зокрема, було досліджено, як ці послуги сприяють розвитку людського капіталу через надання освітніх і медичних сервісів, зміцненню правопорядку через надання адміністративних послуг, а також створенню сприятливого бізнес-середовища шляхом спрощення процедур реєстрації бізнесу або отримання ліцензій. Окрему увагу приділено функціям інтеграції суспільства через створення інклюзивних платформ, які забезпечують доступність для всіх громадян, включаючи вразливі групи населення.

Щодо маркетингових стратегій державних послуг, було проведено глибокий аналіз їхньої адаптації до сучасних умов. Дослідження показало, що ефективне просування державних послуг вимагає використання багатоканального підходу, який поєднує традиційні інструменти комунікації із сучасними цифровими технологіями. Вивчення цього аспекту дало змогу визначити, що ключовою метою маркетингових стратегій у державному секторі є не лише інформування громадян про доступні послуги, але й формування довіри до держави та підвищення задоволеності якістю надання цих послуг.

Особливе значення надавалося вивченню ролі цифрових технологій у реалізації маркетингових стратегій. Було виявлено, що такі інструменти, як мобільні додатки, інтерактивні платформи, соціальні мережі та персоналізовані електронні повідомлення, мають значний потенціал для покращення комунікації між державою і громадянами. Дослідження показало, що використання цифрових технологій дозволяє не лише підвищити оперативність і точність комунікацій, але й забезпечити прозорість процесів, що є критично важливим для сучасного суспільства.

У процесі виконання цього завдання було також визначено виклики, пов'язані з реалізацією маркетингових стратегій державних послуг, включаючи проблему цифрового розриву, низький рівень довіри до державних установ і недостатню поінформованість громадян. Аналіз цих

проблем дозволив сформулювати висновки щодо необхідності більш тісної інтеграції маркетингових підходів у стратегії державного управління, а також підкреслити важливість навчання державних службовців сучасним методам комунікації.

Таким чином, друге завдання було виконано шляхом системного дослідження особливостей, функцій та маркетингових стратегій державних послуг, що створило основу для подальшого розроблення рекомендацій щодо вдосконалення механізмів їхнього просування. Отримані результати показали, що ефективні маркетингові стратегії можуть стати не лише інструментом підвищення обізнаності громадян, але й важливим чинником зміцнення довіри до державних інституцій та формування прозорої і доступної системи управління.

3. У рамках виконання третього завдання - охарактеризувати особливості просування державних послуг, було здійснено всебічний аналіз особливостей просування державних послуг, що дозволило розкрити специфіку цього процесу як невід'ємної частини ефективного державного управління. Просування державних послуг має унікальні риси, зумовлені не лише соціальною спрямованістю таких послуг, а й їхньою ключовою роллю у забезпеченні взаємодії між громадянами та державними інституціями.

На відміну від традиційного маркетингу, спрямованого на отримання прибутку, просування державних послуг передбачає орієнтацію на соціальну цінність і громадські інтереси. Одним із ключових аспектів цього процесу є його багатогранність, яка охоплює інформування населення про доступні послуги, формування позитивного іміджу державних установ та стимулювання довготривалої взаємодії між державою і громадянами. Важливо зазначити, що ефективне просування державних послуг має враховувати потреби різних соціальних груп, зокрема вразливих категорій населення, забезпечуючи їм рівний доступ до інформації та сервісів.

У ході дослідження було визначено, що основними механізмами просування державних послуг є використання як традиційних, так і сучасних

інструментів комунікації. Традиційні методи, такі як інформаційні кампанії через друковані ЗМІ чи радіо, залишаються актуальними для старших вікових груп населення, тоді як цифрові канали, такі як соціальні мережі, веб-сайти та мобільні додатки, стають провідними засобами для охоплення молодшої аудиторії. Цей багатоканальний підхід дозволяє ефективно досягати різних сегментів населення, забезпечуючи їхню поінформованість і залученість.

Одним із важливих акцентів дослідження було вивчення впливу цифрових технологій на процес просування державних послуг. Сучасні інструменти, такі як мобільні додатки (наприклад, український сервіс “Дія”), відіграють центральну роль у створенні зручного, швидкого та доступного способу взаємодії громадян із державними структурами. Ці платформи дозволяють громадянам отримувати послуги в режимі онлайн, що особливо важливо в умовах швидкої цифровізації суспільства. З іншого боку, просування через соціальні мережі, як-от Facebook чи Instagram, дозволяє державним установам не лише інформувати громадян, але й вести діалог, отримуючи відгуки і вдосконалюючи свої сервіси відповідно до потреб населення.

Дослідження також виявило важливість персоналізованого підходу у просуванні державних послуг. Аналіз даних про користувачів дозволяє створювати таргетовані повідомлення, які максимально відповідають потребам і запитам конкретних соціальних груп. Наприклад, для молоді можуть бути просунуті програми електронного голосування або платформи для навчання, тоді як для людей похилого віку — сервіси, пов’язані із соціальним захистом чи медичною допомогою. Такий підхід не лише підвищує ефективність комунікацій, але й сприяє формуванню позитивного іміджу держави як сучасного і клієнтоорієнтованого інституту.

Окрему увагу було приділено ролі зворотного зв’язку у просуванні державних послуг. Створення інтерактивних платформ, де громадяни можуть залишати свої пропозиції, зауваження чи скарги, є важливим компонентом ефективного просування. Такий механізм дозволяє не лише покращувати

якість послуг, але й формувати довіру громадян до державних установ. Крім того, він сприяє активній участі суспільства у процесах прийняття рішень, що є важливим для розвитку демократії та побудови прозорої системи управління.

Просування державних послуг також тісно пов'язане з питанням прозорості державних процесів. Відкритість інформації про послуги, легкість доступу до неї та забезпечення безпеки персональних даних громадян є фундаментальними елементами довіри. У цьому контексті важливу роль відіграють цифрові платформи з функціями пошуку необхідних послуг, інструкціями щодо їх отримання та можливістю оперативного вирішення проблем через онлайн-консультації.

Таким чином, у рамках третього завдання було здійснено всебічну характеристику процесу просування державних послуг, що дозволило визначити його особливості, виклики та перспективи. Отримані результати підкреслюють важливість інтеграції інноваційних підходів у цей процес, орієнтованих на забезпечення доступності, прозорості та взаємодії з громадянами. Успішне просування державних послуг сприяє не лише підвищенню обізнаності громадян, але й формуванню довготривалих довірчих відносин між суспільством та державою.

4. При виконанні четвертого завдання- проаналізувати досвід зарубіжних країн щодо просування державних послуг, було висвітлено досвід зарубіжних країн щодо просування державних послуг, що дозволило виявити ефективні моделі, інструменти та підходи, які сприяють підвищенню якості державного управління. Досвід інших країн є важливим джерелом натхнення для формування стратегій, що враховують потреби громадян, сучасні технологічні тренди та соціально-економічні реалії. Аналіз охоплював як цифрові ініціативи, так і традиційні підходи, спрямовані на підвищення доступності, прозорості та ефективності державних послуг.

Одним із найбільш прогресивних прикладів є досвід Естонії, яка вважається лідером у цифровізації державного управління. Її платформа e-

Estonia дозволяє громадянам отримувати майже всі послуги онлайн, від подання податкових декларацій до реєстрації бізнесу. Важливим елементом цієї системи є її прозорість і безпека, які забезпечуються за допомогою блокчейн-технологій. Завдяки цьому Естонія досягла високого рівня довіри між громадянами і державою, а також значно скоротила адміністративні витрати. Впровадження подібного підходу в Україні могло б сприяти оптимізації роботи державних установ і покращенню досвіду громадян у взаємодії з ними.

Значним інтересом для аналізу став досвід Сінгапуру, який демонструє ефективність інтеграції штучного інтелекту у державне управління. Уряд Сінгапуру активно використовує технології штучного інтелекту для аналізу запитів громадян, автоматизації процесів і прогнозування потреб населення. Особливе місце займають мобільні додатки, які дозволяють громадянам отримувати необхідні послуги, консультації та інформацію у будь-який момент. Такий підхід створює комфортні умови для взаємодії між громадянами і державними установами, забезпечуючи швидкість і доступність послуг.

У країнах Скандинавії, таких як Швеція та Данія, велика увага приділяється прозорості державних процесів. Наприклад, у Швеції функціонує система відкритих даних, яка дозволяє громадянам і бізнесу вільно отримувати інформацію про діяльність державних органів, їхні витрати та результати роботи. Це сприяє формуванню довіри до уряду, зменшенню корупції та активнішій участі громадян у процесах управління. Аналогічний підхід може бути реалізований в Україні, що сприятиме посиленню підзвітності державних установ перед суспільством.

Канада також демонструє успішні приклади впровадження інновацій у сфері просування державних послуг. Використання інтерактивних платформ для зворотного зв'язку, таких як e-People, дозволяє громадянам висловлювати свої пропозиції, оцінювати якість послуг та брати участь у публічних консультаціях. Ця система сприяє створенню ефективного діалогу між

державою і суспільством, забезпечуючи високий рівень довіри та взаєморозуміння. Для України такий досвід може стати корисним, особливо в контексті розвитку інтерактивних механізмів для збору думок і пропозицій від громадян.

Аналіз також охопив досвід Німеччини, де значну увагу приділено питанням кібербезпеки у процесі цифровізації державних послуг. Уряди країн, які активно використовують технології, стикаються з ризиками витоку даних, тому захист персональної інформації є ключовим елементом успішної цифрової трансформації. У Німеччині впроваджено системи багатофакторної аутентифікації, що гарантують безпеку користувачів. Україна, враховуючи специфіку сучасних кіберзагроз, може запозичити цей підхід для зміцнення захисту своїх цифрових платформ і забезпечення довіри громадян до електронних послуг.

Особливий інтерес викликав досвід Фінляндії, яка акцентує увагу на інклюзивності державних послуг. Уряд цієї країни створює програми, орієнтовані на людей із різними соціальними, фізичними та мовними потребами. Наприклад, впровадження багатомовних платформ і адаптованих інтерфейсів забезпечує рівний доступ до послуг для всіх категорій громадян. В Україні такий підхід може стати основою для зменшення соціальної нерівності та забезпечення повноцінної інтеграції всіх груп населення у систему державних послуг.

Таким чином, аналіз досвіду зарубіжних країн продемонстрував, що впровадження інноваційних підходів, таких як цифровізація, персоналізація, прозорість та інклюзивність, є ключовим чинником ефективного просування державних послуг. Запозичення цих практик та їх адаптація до українських реалій дозволять створити сучасну, клієнтоорієнтовану та прозору систему державного управління, яка відповідатиме потребам суспільства і викликам часу.

5.П'яте завдання,в ньому були проаналізовані сучасні інноваційні підходи, які застосовуються для просування державних послуг у глобальному

контексті. Дослідження показало, що інноваційність у цій сфері є не лише результатом технологічного прогресу, але й відповіддю на зміну очікувань громадян щодо доступності, прозорості та якості державних послуг. У контексті аналізу вдалося визначити ключові напрямки, які вже довели свою ефективність у різних країнах світу і мають потенціал для адаптації в Україні.

Серед основних інноваційних підходів особливу увагу привертає цифровізація державних послуг, яка стала невід'ємною частиною модернізації державного управління. Використання єдиних цифрових платформ для надання державних послуг спрощує доступ громадян до них, зменшує кількість адміністративних бар'єрів і значно скорочує витрати часу. Такі платформи, як естонська e-Estonia, ілюструють, як інтеграція цифрових технологій може створити зручну та прозору систему взаємодії між державою та суспільством. Аналіз показав, що основними компонентами успіху цієї моделі є використання блокчейн-технологій для захисту даних, автоматизація процесів і доступність платформи з будь-якого пристрою.

Іншим важливим інноваційним підходом є персоналізація взаємодії громадян із державними установами. Використання великих даних (Big Data) дозволяє створювати профілі користувачів, аналізувати їхні запити та потреби, а також пропонувати індивідуалізовані рішення. У країнах, таких як Велика Британія та Сінгапур, ця стратегія вже реалізована у вигляді автоматизованих рекомендацій щодо соціальних програм чи адміністративних послуг. Аналіз продемонстрував, що персоналізація є не лише засобом підвищення зручності для громадян, але й інструментом оптимізації роботи державних установ, адже ресурси спрямовуються туди, де вони потрібні найбільше.

Важливою складовою інноваційних підходів є впровадження штучного інтелекту (ШІ) у систему державного управління. ШІ дозволяє автоматизувати обробку запитів, оптимізувати процеси та знижувати навантаження на працівників державних установ. Наприклад, використання чат-ботів для надання консультацій громадянам або автоматизація

адміністративних процесів у Сінгапурі сприяли зниженню витрат і підвищенню оперативності обслуговування. Аналіз також показав, що інтеграція таких рішень в Україні може значно підвищити ефективність взаємодії між громадянами та державою, зокрема в таких сферах, як соціальний захист, охорона здоров'я та освіта.

Окремо слід відзначити інклюзивність як важливий елемент інноваційного підходу до просування державних послуг. Сучасні цифрові платформи створюються з урахуванням потреб людей із різними фізичними, соціальними та культурними особливостями. Наприклад, багатомовні інтерфейси, адаптовані для людей із обмеженими можливостями, та освітні програми для літніх громадян стали невід'ємною частиною державної політики у Фінляндії. Аналіз підтвердив, що подібні підходи є важливими для України, де цифровий розрив залишається значним викликом. Запровадження інклюзивних рішень сприятиме забезпеченню рівного доступу до державних послуг для всіх категорій населення.

Прозорість є ще одним фундаментальним аспектом інноваційних підходів. Використання технологій блокчейн та відкритих даних забезпечує високу підзвітність державних установ і зміцнює довіру громадян до влади. Естонський досвід демонструє, як прозорість у процесах управління, забезпечена за допомогою цифрових технологій, знижує рівень корупції та підвищує громадську задоволеність. В Україні аналогічні ініціативи можуть бути реалізовані через розширення функціоналу таких платформ, як "Дія", з акцентом на прозорість державних витрат та адміністративних процесів.

Аналіз також показав, що ефективність інноваційних підходів залежить від активного залучення громадян до процесу прийняття рішень. Використання інтерактивних платформ для зворотного зв'язку, проведення електронних консультацій та опитувань сприяє підвищенню довіри до державних інституцій. Канада є яскравим прикладом успішного використання таких механізмів, де громадяни можуть впливати на формування політик і стратегії, що стосуються державних послуг. Для

України інтеграція подібних підходів стане важливим кроком у побудові більш прозорої та підзвітної системи державного управління.

Отже, аналіз інноваційних підходів до просування державних послуг підтвердив їхню високу ефективність і адаптивність до сучасних викликів. Інновації, спрямовані на цифровізацію, персоналізацію, прозорість і інклюзивність, здатні трансформувати систему державного управління, підвищити рівень задоволеності громадян і забезпечити економічну ефективність. Запровадження таких підходів в Україні дозволить створити сучасну, орієнтовану на громадян модель взаємодії між державою та суспільством, яка відповідатиме вимогам часу та сприятиме інтеграції країни у глобальний цифровий простір.

6. У межах виконання шостого завдання було розроблено практичні рекомендації, спрямовані на оптимізацію маркетингових стратегій у сфері державних послуг. Ці рекомендації враховують сучасні виклики, можливості технологічного прогресу, специфіку української реальності та міжнародний досвід. Вони базуються на концепції створення доступної, прозорої та ефективної системи взаємодії між громадянами і державою, яка орієнтована на задоволення потреб кожного члена суспільства.

Однією з ключових рекомендацій стало впровадження інтегрованих цифрових платформ для надання державних послуг. Цей підхід передбачає подальший розвиток вже існуючих систем, таких як додаток “Дія”, з розширенням його функціоналу для охоплення нових категорій послуг. Наприклад, додавання персоналізованих інструментів для підприємців, інтеграція сервісів підтримки малого бізнесу, а також створення розділів для подачі заяв на соціальні програми. Такий підхід дозволить спростити адміністративні процедури, зменшити навантаження на державні органи та підвищити зручність для громадян.

Другою важливою рекомендацією стало вдосконалення механізмів зворотного зв'язку між державою та суспільством. Запропоновано створення інтерактивних платформ, які дозволять громадянам висловлювати свої

зауваження, пропозиції чи скарги в режимі реального часу. Ці платформи мають бути інтегровані у вже існуючі системи, щоб забезпечити простоту доступу і максимальну зручність. Особливий акцент було зроблено на забезпеченні прозорості процесу розгляду звернень: громадяни повинні мати змогу відстежувати, як обробляються їхні пропозиції, та отримувати зворотний зв'язок від відповідних державних структур.

Особливе місце в розроблених рекомендаціях зайняло питання забезпечення рівного доступу до цифрових послуг. Для цього було запропоновано ініціювати державну програму розвитку інтернет-інфраструктури у віддалених регіонах. Окрім технічного забезпечення, увагу зосереджено на освітніх ініціативах, які спрямовані на підвищення цифрової грамотності серед населення. Зокрема, запропоновано організувати навчальні програми для різних вікових груп, які допоможуть оволодіти базовими навичками роботи з цифровими платформами. Це сприятиме інтеграції усіх верств населення в сучасне цифрове середовище.

Ще однією важливою рекомендацією стала розробка персоналізованих маркетингових стратегій, заснованих на аналізі великих даних. Використання алгоритмів машинного навчання для аналізу запитів громадян дозволить створювати таргетовані комунікації, що враховують демографічні, соціальні та економічні особливості різних груп. Наприклад, створення програм для окремих регіонів чи соціальних категорій дозволить ефективніше задовольняти їхні специфічні потреби. Важливою складовою таких стратегій є прозорість використання даних, що забезпечуватиме довіру громадян до державних ініціатив.

Прозорість у процесах управління та надання державних послуг була визначена як важливий елемент оптимізації маркетингових стратегій. Запропоновано створення платформ відкритих даних, які дозволять громадянам ознайомлюватися з витратами державних органів, результатами виконання програм та іншими показниками діяльності. Такий підхід сприятиме зміцненню довіри до органів влади та створенню умов для

громадського контролю. Крім того, прозорість процесів має підкріплюватися регулярною звітністю перед суспільством, що забезпечить відкритість і підзвітність.

Окрему увагу в рекомендаціях було приділено розширенню співпраці між державою та приватним сектором. Залучення ІТ-компаній для розробки цифрових рішень може значно підвищити ефективність впровадження інновацій. Наприклад, створення платформ на основі блокчейн-технологій для реєстрації майнових прав чи проведення виборів дозволить забезпечити прозорість і безпеку цих процесів. Для стимулювання такого партнерства було запропоновано розробити спеціальні правові механізми, які б забезпечували взаємовигідні умови для співпраці держави та бізнесу.

У рамках рекомендацій також акцентувалася увага на важливості залучення громадян до процесів прийняття рішень. Використання платформ для електронних консультацій, проведення опитувань чи організація відкритих дискусій дозволить громадянам відчувати свою залученість до управління державними справами. Це сприятиме не лише формуванню довіри, але й створенню більш прозорої системи управління.

Таким чином, розроблені рекомендації орієнтовані на створення сучасної системи державного управління, яка відповідає викликам цифрової епохи. Запропоновані заходи охоплюють ключові аспекти маркетингових стратегій – від інтеграції інноваційних технологій до забезпечення інклюзивності та прозорості процесів. Їх впровадження сприятиме покращенню якості надання державних послуг, підвищенню задоволеності громадян та зміцненню довіри до державних інституцій.

7. Виконання завдання з прогнозування результатів впровадження нових підходів у маркетингових стратегіях дозволило окреслити як короткострокові, так і довгострокові перспективи, які можуть суттєво трансформувати взаємодію між державою та суспільством. Основна увага була зосереджена на економічних, соціальних і технологічних аспектах впливу цих стратегій, які базуються на запропонованих рекомендаціях.

Запропоновані підходи, такі як впровадження інтегрованих цифрових платформ, персоналізованих сервісів і інноваційних технологій, обіцяють значні економічні вигоди. Передусім, очікується суттєве зниження витрат на адміністративне управління. Використання автоматизованих систем обробки даних, таких як чат-боти, штучний інтелект і блокчейн, дозволить усунути дублювання функцій, оптимізувати використання ресурсів і зменшити потребу в ручному управлінні багатьма процесами. На прикладі Естонії було показано, що впровадження подібних рішень дозволяє заощаджувати до 2% ВВП щорічно. В українських реаліях, враховуючи складність бюрократичної системи, цей показник може бути ще вищим.

Окрім економії ресурсів, впровадження цифрових платформ, таких як “єдине вікно” для громадян, сприятиме підвищенню продуктивності бізнесу. Спрощення процедур реєстрації, оформлення документів чи отримання ліцензій значно скоротить час, який витрачають підприємці, і забезпечить їм більше можливостей для інвестування в розвиток своїх проєктів. Цей підхід також сприятиме залученню міжнародних інвестицій, оскільки прозорість і зручність процедур створюють сприятливі умови для бізнесу.

Соціальні результати впровадження нових стратегій мають не менш вагоме значення. Одним із ключових прогнозованих ефектів є забезпечення рівного доступу до державних послуг для всіх верств населення. Розширення функціоналу мобільних додатків, таких як “Дія”, дозволить мешканцям віддалених регіонів отримувати послуги без необхідності відвідувати державні установи. Досвід країн Скандинавії свідчить, що забезпечення доступу до інтернету та створення зручних цифрових платформ сприяє зменшенню соціальної нерівності та інтеграції вразливих груп у суспільне життя.

Запропоновані рекомендації також передбачають розвиток інклюзивних послуг, адаптованих для людей із обмеженими можливостями та літніх громадян. Використання простих і багатомовних інтерфейсів, інтеграція аудіо- та відеопідказок, а також організація навчальних програм із цифрової

грамотності сприятимуть подоланню цифрового розриву. Це забезпечить більшу залученість громадян до використання державних послуг, що є важливим кроком до соціальної інтеграції.

Технологічний вимір прогнозованих результатів охоплює інтеграцію таких інновацій, як штучний інтелект, блокчейн і великі дані. Штучний інтелект, наприклад, дозволить автоматизувати аналіз запитів громадян, створювати персоналізовані рішення та прогнозувати їхні потреби. Використання блокчейн-технологій забезпечить прозорість і безпеку даних, що стане основою для зміцнення довіри до державних структур. В Естонії подібні технології довели свою ефективність у мінімізації корупційних ризиків і підвищенні рівня громадського задоволення послугами.

Окрім того, інтеграція аналітики великих даних дозволить точніше прогнозувати попит на послуги та адаптувати їх до актуальних потреб населення. Наприклад, аналіз даних про використання сервісів у різних регіонах допоможе розподіляти ресурси більш ефективно, усувати нерівності у доступі та створювати програми, які враховують специфіку кожної соціальної чи географічної групи.

Одним із ключових соціальних ефектів стане зростання довіри до державних інституцій. Прозорість, забезпечена через відкриті дані, інтерактивні платформи для зворотного зв'язку та регулярне інформування громадян про результати роботи органів влади, створить умови для нової моделі взаємодії між державою та суспільством. Запропоновані рекомендації передбачають створення механізмів, які дозволять громадянам впливати на прийняття рішень, залишати свої відгуки та брати участь у розробці державних програм.

Прогнозовані результати також включають формування позитивного міжнародного іміджу України. Використання інноваційних стратегій сприятиме інтеграції країни у глобальний економічний і технологічний простір, залученню міжнародних інвестицій і розширенню співпраці з міжнародними організаціями. Наприклад, участь у програмах Європейського

Союзу з розвитку цифрових технологій дозволить Україні залучити додаткові ресурси для модернізації державного сектору.

Водночас прогнозування результатів виявило й певні виклики. Серед них — нерівномірний доступ до інтернету, низький рівень цифрової грамотності та обмежені фінансові ресурси. Для їх подолання запропоновано заходи, які включають інвестування у розвиток інфраструктури, проведення освітніх програм і залучення міжнародної технічної допомоги.

Таким чином, прогнозовані результати впровадження нових маркетингових стратегій демонструють, що їх реалізація здатна суттєво покращити якість державних послуг, підвищити рівень довіри до органів влади та забезпечити інтеграцію України у глобальний простір. Ці зміни створять передумови для формування сучасної, прозорої та інклюзивної системи державного управління, яка відповідатиме викликам часу та потребам громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрущенко В. Інноваційні технології у сфері публічного адміністрування / В. Андрущенко // Журнал державного управління. – 2020. – No 2. – С. 45–50.
2. Артеменко Л. Цифрова трансформація державних послуг: європейський досвід / Л. Артеменко // Актуальні проблеми управління. – 2021. – No 1. – С. 23–29.
3. Беляєва Н. Використання великих даних у публічному адмініструванні / Н. Беляєва // Вісник публічного управління. – 2022. – No 8. – С. 39–46.
4. Біла Т. Сучасні тенденції впровадження цифрових технологій у державне управління / Т. Біла // Державне управління: теорія та практика. – 2021. – No 2. – С. 12–18.
5. Бондар О. В. Електронні сервіси як інструмент прозорого врядування / О. В. Бондар // Інновації в державному управлінні. – 2020. – No 7. – С. 34–40.
6. Бородіна О. В. Електронне врядування як інструмент публічного адміністрування / О. В. Бородіна // Актуальні проблеми державного управління. – 2020. – No 1. – С. 34–40.
7. Василенко Ю. С. Розвиток електронного врядування в Україні / Ю. С. Василенко // Економіка і управління. – 2021. – No 5. – С. 30–36.
8. Гавриш О. Цифровізація як шлях до ефективного управління державою / О. Гавриш // Інформаційне суспільство. – 2021. – No 3. – С. 45–53.
9. Гончарук А. Г. Теоретичні основи публічного адміністрування: навчальний посібник / А. Г. Гончарук. – Київ: НАДУ, 2019. – 256 с.
10. Даниленко І. Публічні електронні послуги в Україні: інноваційні підходи та виклики / І. Даниленко // Вісник публічного адміністрування. – 2022. – No 6. – С. 50–55.
11. Державна стратегія цифрового розвитку України на 2025 рік / Кабінет Міністрів України. – Київ, 2020. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

12. Зайченко В. Публічні консультації як елемент інноваційного врядування / В. Зайченко // Інноваційні технології. – 2021. – No 9. – С. 22–29.
13. Зелінська М. Підвищення ефективності державних послуг через цифрову трансформацію / М. Зелінська // Інноваційні технології. – 2020. – No 8. – С. 22–28.
14. Кармазіна М. Особливості публічного управління в Україні / М. Кармазіна // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2021. – No 5. – С. 39–44.
15. Карпова О. Прозорість державного управління через електронні сервіси / О. Карпова // Журнал державного управління. – 2021. – No 6. – С. 34–41.
16. Князевич Л. А. Організація надання державних послуг у контексті цифровізації / Л. А. Князевич // Журнал публічного адміністрування. – 2020. – No 2. – С. 19–25.
17. Ковальчук С. А. Публічне управління в умовах цифровізації: виклики та можливості / С. А. Ковальчук // Вісник державного управління. – 2022. – No 3. – С. 18–24.
18. Кравець О. Досвід естонської системи електронного врядування: можливості для України / О. Кравець // Стратегічні пріоритети. – 2021. – No 4. – С. 35–41.
19. Кузьменко І. Цифрова трансформація державного управління в умовах глобалізації / І. Кузьменко // Державне управління. – 2020. – No 9. – С. 29–36.
20. Левченко С. Інновації в державних послугах: нові виклики та можливості / С. Левченко // Актуальні питання публічного управління. – 2021. – No 2. – С. 47–52.
21. Литвиненко В. Публічне адміністрування: національні особливості / В. Литвиненко // Державне управління: науковий журнал. – 2020. – No 5. – С. 33–40.
22. Малиновська О. Електронні послуги в Україні: проблеми впровадження / О. Малиновська // Інноваційні технології в державному управлінні. – 2021. – No 6. – С. 39–45.

23. Марчук Н. Використання електронних ресурсів у наданні державних послуг / Н. Марчук // Вісник державного управління. – 2020. – № 3. – С. 28–35.
24. Ніколаєнко Л. С. Досвід цифровізації в Україні та зарубіжних країнах / Л. С. Ніколаєнко // Електронне врядування. – 2021. – № 8. – С. 23–30.
25. Паньков В. Інноваційні підходи до організації державних послуг / В. Паньков // Інноваційне управління. – 2020. – № 7. – С. 45–52.
26. Пилипчук Т. Прозорість публічного адміністрування через електронні сервіси / Т. Пилипчук // Журнал з державного управління. – 2021. – № 4. – С. 34–41.
27. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537–16. [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=537-16>.
28. Ребенко О. Реформування публічного адміністрування в Україні: теорія і практика / О. Ребенко // Наукові записки з державного управління. – 2021. – № 3. – С. 29–35.
29. Романенко В. В. Особливості надання державних послуг у цифровій формі / В. В. Романенко // Вісник публічного адміністрування. – 2022. – № 7. – С. 50–55.
30. Розвиток цифрової грамотності в Україні: аналітичний звіт / Міністерство цифрової трансформації України. – Київ, 2021. – 76 с.
31. Сидоренко І. А. Інноваційні підходи до державного управління / І. А. Сидоренко // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2020. – № 3. – С. 18–23.
32. Ткаченко О. Механізми зворотного зв'язку в системі державних послуг / О. Ткаченко // Економіка і управління. – 2022. – № 3. – С. 17–23.
33. Токар О. Інклюзивність електронних послуг у державному управлінні / О. Токар // Інноваційні підходи в управлінні. – 2020. – № 4. – С. 27–34.

34. Урбанський П. Штучний інтелект у державному управлінні: перспективи використання в Україні / П. Урбанський // Наукові записки. – 2022. – № 4. – С. 29–35.

35. Хом'як В. Електронні сервіси у сфері державних послуг / В. Хом'як // Інновації в публічному адмініструванні. – 2021. – № 5. – С. 25–32.

Іноземні джерела

36. Alderfer H. F. Local Government in Developing Countries / H. F. Alderfer. – NY, Toronto, L.: McGraw-Hill Book Company, 1964. – 251 p.

37. Almond G. Comparative Politics Today: A World View / Ed. by G. Almond, G. Powell. – New York: Pearson Education, 2004. – 832 p.

38. Andrus K. E-Government in Estonia: Experience and Lessons / K. Andrus // Journal of Public Administration. – 2019. – Vol. 25. – P. 23–30.

39. Avgerou C. The Social Study of Information and Communication Technology: Innovation, Actors, and Contexts / C. Avgerou. – Oxford: Oxford University Press, 2018. – 320 p.

40. Bekkers V. Innovation in the Public Sector: Linking Capacity and Leadership / V. Bekkers, J. Edelenbos, B. Steijn. – New York: Palgrave Macmillan, 2011. – 284 p.

41. Borins S. Innovation in Government: Research Findings and Guidelines / S. Borins // Public Administration Review. – 2014. – Vol. 74, No 1. – P. 12–22.

42. Bradbury M. Digital Government Transformation: Innovation for the Future / M. Bradbury. – New York: Springer, 2020. – 412 p.

43. Bradley A. W. Constitutional and Administrative Law / A. W. Bradley. – London: Pearson Longman, 1986. – 552 p.

44. Brown A. Smart Government: Strategies for Digital Transformation / A. Brown, R. Hammer // Journal of Digital Economy. – 2020. – Vol. 5, No 3. – P. 11–19.

45. Castells M. The Information Age: Economy, Society and Culture / M. Castells. – Oxford: Wiley-Blackwell, 2010. – 512 p.

46. Chandler J. Public Policy and Technological Change / J. Chandler // *Policy Studies Journal*. – 2018. – Vol. 46, No 2. – P. 341–355.
47. Curtis M. Decentralization of Public Services: A European Perspective / M. Curtis // *Comparative Policy Studies*. – 2017. – Vol. 6, No 2. – P. 178–191.
48. Danziger J. Digital Government at the Crossroads: Efficiency and Public Value / J. Danziger // *Government Information Quarterly*. – 2021. – Vol. 38, No 1. – P. 64–75.
49. Dunleavy P. Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government / P. Dunleavy, H. Margetts. – Oxford: Oxford University Press, 2006. – 292 p.
50. European Commission. eGovernment Benchmark Report 2020: Insights on Digital Government in the EU. – Brussels: European Commission, 2020. – 98 p.
51. Gil-Garcia J. R. Enacting Electronic Government Success / J. R. Gil-Garcia. – Berlin: Springer, 2014. – 254 p.
52. Heeks R. Implementing and Managing eGovernment: An International Text / R. Heeks. – London: SAGE Publications, 2006. – 296 p.
53. Hood C. A Public Management for All Seasons? / C. Hood // *Public Administration*. – 1991. – Vol. 69, No 1. – P. 3–19.
54. Janssen M. Big and Open Linked Data (BOLD) in Government: A Challenge to Transparency and Privacy? / M. Janssen, Y. Charalabidis // *Government Information Quarterly*. – 2019. – Vol. 36, No 4. – P. 591–598.
55. Jensen H. T. Development of Local Government in Denmark / H. T. Jensen // *Roskilde Papers*. – 1986. – P. 19–20.
56. Lenk K. Electronic Government: Where is it Heading? / K. Lenk // *Journal of Information Technology*. – 2020. – Vol. 35, No 2. – P. 80–87.
57. Liphart A. Democracies: Forms, Performance and Constitutional Engineering / A. Liphart // *European Journal of Political Research*. – 1994. – Vol. 25, No 1. – P. 36–57.
58. Luna-Reyes L. F. Public Management Information Systems / L. F. Luna-Reyes, J. R. Gil-Garcia. – New York: Routledge, 2021. – 360 p.

59. Margetts H. Government on the Web: The Digital Transformation of the Public Sector / H. Margetts, P. Dunleavy // *Public Administration*. – 2020. – Vol. 98, No 4. – P. 847–862.
60. OECD. Digital Government in the European Union: Transforming Public Services. – Paris: OECD Publishing, 2021. – 128 p.
61. Pollitt C. Modernizing the State: A New Paradigm? / C. Pollitt // *Public Management Review*. – 2017. – Vol. 9, No 2. – P. 183–194.
62. Procter R. Citizen Engagement in the Digital Era / R. Procter, M. Dunleavy // *Digital Politics Journal*. – 2018. – Vol. 4, No 3. – P. 45–60.
63. Rose J. Engaging with the Citizenry through E-Government / J. Rose // *Journal of Public Affairs*. – 2019. – Vol. 15, No 3. – P. 222–230.
64. Scholl H. J. E-Government Research: Ten Years of Excellence and Impact / H. J. Scholl // *Journal of Digital Innovation*. – 2021. – Vol. 18, No 2. – P. 67–80.
65. Tapscott D. The Digital Economy: Rethinking Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence / D. Tapscott. – New York: McGraw-Hill, 2014. – 432 p.
66. United Nations. E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. – New York: UN Publications, 2022. – 156 p.
67. Vintar M. Development Trends in Public E-Services / M. Vintar, R. Kukar // *Public Administration Review*. – 2017. – Vol. 42, No 3. – P. 29–37.
68. West D. The Next Wave of Digital Government / D. West // *Governance Studies at Brookings*. – 2020. – P. 1–20.
69. Wirtz B. W. E-Government 2.0: Transformation in the Digital Age / B. W. Wirtz. – Berlin: Springer, 2018. – 364 p.
70. World Bank. Digital Dividends: World Development Report 2016. – Washington, DC: World Bank, 2016. – 327 p.